

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
МОСКОВСКАЯ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ
им. К.А. Тимирязева
Центр обучения кадров информационно-консультационной службы
АПК России
Кафедра информационно-консультационных технологий в АПК

Н.В. Акканина

**Основные концепции
сельскохозяйственного
консультирования**

Учебно-методическое пособие

ПРОЕКТ ЕВРОПЕЙСКОГО СОЮЗА TEMPUS (TACIS)
MP – 23199 – 2002
**«Академическая сеть по информационно-консультационной
деятельности в Российской Федерации»**

МОСКВА 2004 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Тема 1. История развития информационно-консультационной деятельности.....	4
1.1. Основные термины и понятия.....	4
1.2. История становления информационно-консультационной службы.....	6
1.3. Развитие информационно-консультационной службы в России.....	17
Тема 2. Взгляд на сущность информационно-консультационной службы.....	29
2.1. Роль ИКС в развитии сельской местности.....	29
2.2. Определение ИКС.....	31
2.3. Участники информационно-консультационного процесса.....	34
2.4. Принципы работы информационно-консультационной службы.....	41
2.5. Функции информационно-консультационной службы.....	46
.....	46
Тема 3. Современные концепции консультирования.....	50
.....	50
3.1. Выбор и использование концепции.....	51
3.2. Консультирование как помощь в решении проблем...	63
3.3. Консультационный процесс.....	69

Введение.

Информационно-консультационная деятельность в аграрном секторе нашей страны в настоящий момент находится на том этапе, который можно охарактеризовать как период становления. Не смотря на то, что работа по созданию информационно-консультационной службы АПК ведется уже более десятилетия, ее статус до сих пор не установлен законодательством, ведутся острые дискуссии относительно ее миссии, роли в развитии аграрного сектора и сельских территорий, основных направлений деятельности. В данном учебном пособии предпринята попытка проследить основные этапы развития информационно-консультационной деятельности в России и за рубежом, познакомиться с основными подходами к организации информационно-консультационного обслуживания сельских товаропроизводителей, целями и задачами, которые стоят перед ИКС разных типов, основными концепциями консультирования.

При подготовке учебного пособия были использованы теоретические и практические разработки зарубежных коллег, а также опыт организации и функционирования информационно-консультационной службы в нашей стране. Особое внимание было уделено уникальному подходу к организации информационно-консультационной деятельности, разработанному в Университете Хоенхайм, который послужил отправной точкой в работе над данным курсом.

Мы надеемся, что, ознакомившись с курсом «Основные концепции сельскохозяйственного консультирования», у читателя сложится собственное представление относительно сущности информационно-консультационной службы, ее места и роли в жизни общества.

Тема 1. История развития информационно-консультационной деятельности.

Введение.

Работа по распространению сельскохозяйственных знаний и опыта имеет долгую, но часто незафиксированную историю. Информационно-консультационная деятельность (во всех ее формах и проявлениях) – это существенное социальное явление, важная сила в развитии сельского хозяйства. Она зарождалась, изменялась, приспособлялась к условиям окружающего мира веками. История ее развития насчитывает почти четыре тысячи лет, хотя становление в современной форме в значительной степени пришлось на последние два столетия. На сегодняшний день в систему распространения сельскохозяйственных знаний и опыта вовлечены сотни национальных и международных организаций, осуществляющих разнообразную деятельность, которая санкционирована и узаконена правительствами большинства стран мира. Усилия этих организаций и их персонала направлены на увеличение возможностей людей проживающих в сельской местности, занятых в сельском хозяйстве адаптироваться к меняющимся экономическим, социальным, политическим и экологическим условиям окружающей среды, учитывая насущные потребности этой части населения разных стран мира.

В этом модуле предпринимается попытка ознакомиться с историей развития информационно-консультационных служб в разных странах, предпосылками для выделения этой работы в самостоятельный вид деятельности, показать эволюцию функций и задач службы на отдельных этапах.

1.1. Основные термины и понятия.

В российской практике организацию, осуществляющую работу по распространению сельскохозяйственных знаний и опыта принято называть информационно-консультационной службой, однако, в большинстве стран мира для обозначения такого рода деятельности и организаций, ее осуществляющих, широко используется термин «экстеншен». Существенных

различий в толковании этих терминов не существует, за исключением, пожалуй, того что «экстеншен», в отличие от своего русского аналога, может обозначать не только службу в виде организации или учреждения, но и процесс, то есть саму деятельность службы (такая широкая трактовка этого понятия связана с особенностями английского языка). Для того чтобы избежать неверного использования этого понятия, прежде всего, необходимо дать четкое определение термину «экстеншен». В переводе с английского «extension» - расширение, продление, распространение. Возникновение этого понятия относят ко второй половине XIX века, тогда под «экстеншен» понимали процесс развития системы образования в Англии. В те годы между двумя старейшими университетами Великобритании (Оксфорд и Кембридж) возникла дискуссия относительно того, каким образом они могли бы оказать содействие удовлетворению образовательных потребностей быстро растущего городского населения (вызванного стремительным развитием промышленного производства) без отрыва от мест постоянного проживания. В 1867 г. была предпринята первая практическая попытка в этом направлении. Преподаватели университетов начали читать открытые для посещения лекции. Первоначально, тематика этих лекций была чрезвычайно разнообразна: от социальной проблематики до вопросов литературы и искусства. Позднее, к 90-м годам XIX века при чтении лекций в сельских районах страны стала преобладать сельскохозяйственная тематика. Эта деятельность активно развивалась, становилась все более популярной среди населения. Ее успех в Англии послужил толчком для организации подобной работы и в других странах, в особенности в США. Там, во многих штатах, также было организовано чтение лекций для населения вне учебных заведений. В течение первых двух десятилетий XX века такая заочная работа университетов и сельскохозяйственных колледжей, связанная с обслуживанием потребностей фермерских семей, развивалась достаточно быстрыми темпами и была узаконена федеральным правительством, т.е. формально

вышла за пределы той деятельности, которая начиналась в Англии. Однако использование термина «экстеншен» для ее обозначения продолжилось и продолжается до настоящего времени.

На сегодняшний день под сельскохозяйственной службой «экстеншен» понимается *служба, работники которой оказывают содействие сельским жителям в выявлении и анализе их проблем, формировании мнений, принятии и реализации решений путем предоставления им необходимой информации и стимулирования использования инноваций с целью повышения качества жизни*¹.

1.2. История становления информационно-консультационной службы.

Зарождение основных форм информационно-консультационной деятельности². Доведение полезной информации до крестьян имеет долгую историю. Первый пример мы встречаем еще в Месопотамии, где археологи нашли глиняные таблички, относившиеся к 1800 г. до н. э., на которых были написаны рекомендации относительно полива зерновых культур, а также меры борьбы с крысами. Эти советы были существенным подспорьем для сокращения потерь от снижения налоговых доходов государства, получаемых от крестьян. Некоторые иероглифы на египетских колоннах также содержат полезные советы по избежанию потерь урожая зерновых культур от разливов Нила.

Возникновение письменности стало важным фактором в развитии деятельности по распространению накопленных знаний в сфере сельского хозяйства. Хотя немногие древние письмена дошли до наших дней, известно, что самые ранние из них были написаны еще в Древней Греции и Финикии. Позже, некоторые из них были переписаны римскими авторами. Некоторые латинские письмена, созданные в период со II века

¹ А.Ф. Корольков. Сельскохозяйственные информационно-консультационные службы за рубежом: этапы и типология развития, 2002

² Gwyn E. Jones, Chris Garforth. Improving agricultural extension. – Rome: FAO, 1997

до н. э. по IV век н. э. описывали практические рекомендации по ведению сельского хозяйства. Они составлялись и распространялись среди землевладельцев Римской империи для того, чтобы помочь им сохранять и повышать их доходы.

Примерно в тот же период в Китае также зарождались ранние формы просветительской деятельности. С VI века до н. э. предметом заботы государства стало повышение доходов землевладельцев и арендаторов их земель. Используя прогрессивные (по тем временам) технологии снижалось налоговое бремя. При поздней династии Хань (25-220 гг. н. э.) началась работа по организации необходимых для совершенствования ведения сельского хозяйства исследований и доведению их результатов до сведения населения. Первый трактат, написанный в Китае, датируемый 535 г. н. э., назывался «Ценные технические приемы или Крестьянство», содержал рекомендации землевладельцам, относительно того, как повысить свое благосостояние посредством повышения уровня агрономических знаний арендаторов. Во времена правления династий Сун и Юань (960-1368 гг.) сложилась система государственного управления, в которой ключевую роль стали играть местные органы власти. Это позволило усовершенствовать начатую ранее исследовательскую работу и значительно расширить ее, что обусловило активное развитие шелководства в Китае. Изобретение деревянных печатных форм способствовало широкому распространению письменных рекомендаций, приобретавших постепенно форму практических пособий для крестьян. При более поздних династиях Мин (1368-1644 гг.) и Цин (1644-1912 гг.) в Китае периодически возникали угрозы голода, обусловленные значительным ростом численности населения. Вследствие этого активизировалась просветительская деятельность, государством была официально признана важность хорошо скоординированной работы по распространению передовых способов и методов ведения сельского хозяйства и повышения уровня владения ими сельского населения.

Прямые попытки организовать подобную работу предпринимались и в Европе. В XIV веке на итальянский и французский языки были переведены старые тексты еще Римских авторов. Изобретение печатного пресса дало мощный толчок для развития книгопечатания. Так первые книги по сельскому хозяйству появились еще в середине XV века. Это были не только переводы с латыни, но и обобщения накопленного крестьянами опыта ведения хозяйства. Широко известно практическое руководство Томаса Тассера, бывшее своеобразным бестселлером своего времени. Вышедшее в 1557 г., оно было написано в стихах и называлось «Сто полезных советов по земледелию». Его популярность была настолько велика, что в 1573 г. автору пришлось выпустить новую книгу, число советов в которой увеличилось до пятисот, а тематика расширилась до общих вопросов ведения домашнего хозяйства.

Успехи бурно развивающихся в последующие столетия естественных наук, в особенности химии и физиологии растений, сделали возможным применение научных методов в сельском хозяйстве. В начале XVII века вышла в свет книга Френсиса Бекона, описывавшая его собственные наблюдения и результаты экспериментов, которые проводились в его поместье на севере Лондона, ставшая первым свидетельством возможности применения научных достижений на практике сельского хозяйства. Она привлекала внимание к этим вопросам широких слоев населения. Зачастую этот интерес основывался на стремлении землевладельцев найти новые пути увеличения доходов от собственных имений. Совместно с некоторыми передовыми учеными они стали главными сторонниками организации всевозможных сельскохозяйственных клубов, ассоциаций, обществ. К середине XVIII века такого рода объединения были созданы уже по всей Европе, а к началу XIX века и в Северной Америке. Членами этих обществ были не только деятели науки и богатые землевладельцы (часто аристократы), но и передовые фермеры. На своих регулярных встречах участники обменивались собственными идеями, новой информацией, обсуждали передовые достижения науки и

возможности их применения в практической деятельности. Эти общества искали альтернативы традиционным методам ведения сельского хозяйства, посредством постановки экспериментов, демонстраций наглядных примеров применения научных достижений, распространения полезной информации, пропаганды внедрения новшеств. По итогам работы этих объединений регулярно составлялись отчеты, которые посредством публикации в газетах доводились до сведения большинства. Благодаря деятельности сельскохозяйственных обществ повсеместно организовывались опытные станции, поля, показательные фермы, на базе которых проводились агрономические исследования и подготовка конкретных методик и технологий. Со временем появилась возможность передать накопленные знания преподавателям сельскохозяйственных школ, в которых обучали всех желающих основам земледелия. До 1850 г. такие школы были созданы в Дании, Германии, Франции и Великобритании. Однако обучаться в сельскохозяйственных школах могли далеко не все, как правило, это были молодые люди из довольно состоятельных семей, которые впоследствии становились управляющими поместий крупных землевладельцев в качестве наемных работников. Для основной массы крестьян достижения науки оставались недоступными. Требовались иные, более эффективные способы, посредством которых крестьянское большинство могло бы получать необходимую информацию, советы, стимул к применению новшеств в повседневной деятельности. Для того чтобы это стало возможным, требовались люди, которые, перемещаясь с места на место, могли бы встречаться с крестьянами непосредственно на их территории, инструктировать, консультировать, пропагандировать новые методы, обсуждать их с населением. Так в 1837 г. во Франции был назначен первый «странствующий учитель земледелия», в обязанности которого и вошло вышесказанное. В 40-х годах XIX века такие учителя появились сначала в Германии, а затем в большинстве стран Западной Европы и в Северной Америке. «Странствующие

учителя» были специальными служащими, их деятельность в значительной степени финансировалась государством. Иногда они объединялись в такие же странствующие «кафедры земледелия», во главе которых становились профессора местных сельскохозяйственных учебных заведений. Однако часто функции странствующих учителей выполняли вовсе не профессора и преподаватели, а просто хорошо образованные и сведущие люди, которых приглашали местные сельскохозяйственные общества и органы самоуправления для временного преподавания и консультирования.

С момента появления должности странствующего учителя начинается новый этап развития информационно-консультационной деятельности. Все последующие действия и мероприятия предпринимались уже при поддержке со стороны государственных властей, а часто и по их инициативе. Работа по распространению передовых сельскохозяйственных знаний и опыта становится частью государственной политики большинства развитых стран мира того времени. Именно это явилось предпосылкой для создания информационно-консультационной службы в ее современном виде, выделения такого рода работы в самостоятельный вид деятельности.

Рождение современной информационно-консультационной службы. Первая информационно-консультационная служба современного типа была создана в середине XIX века в Ирландии (бывшей тогда частью Великобритании) по инициативе высших органов власти. С 1845 по 1851 гг. Ирландия находилась на грани голода, поскольку посевы картофеля – основной сельскохозяйственной культуры региона, были практически полностью уничтожены в результате эпидемии, прокатившейся по всем европейским странам. Однако для Ирландии последствия эпидемии оказались самыми серьезными, поскольку картофель составлял основу питания крестьянских семей. В 1847 г. вице-король Ирландии лорд Кларендон направил президенту Королевского Сельскохозяйственного Общества Ирландии (основанного в

1844 г.) директивное письмо, предписывавшее Обществу учредить должности странствующих учителей, с тем чтобы те проводили разъяснительную работу с фермерами в наиболее пострадавших от эпидемии районах. Такие учителя стали позднее известны как «практические инструкторы лорда Кларендона». Они назначались централизованно, их работа оплачивалась. Контроль над их деятельностью осуществлялся и на местном уровне, главным образом крупными землевладельцами, и на региональном – о результатах работы практические инструкторы еженедельно сообщали в Дублин (в центральное Общество). Финансирование их деятельности осуществлялось на половину за счет землевладельцев и благотворительных пожертвований, оставшаяся часть поступала из контролируемых государством фондов.

Спустя десятилетие аналогичная система начала развиваться в землях Германии, где странствующие учителя стали назначаться под эгидой Центрального Сельскохозяйственного Общества, причем толчком к ее развитию стало резкое сокращение доходов фермерских семей вследствие уничтожения значительной части виноградников сельскохозяйственными вредителями. Обычно такие полевые учителя проводили летнюю половину года путешествуя по районам, входившим в сферу его обслуживания, беседуя с фермерами, организовывая показательные демонстрации, консультируя. Остаток года они преподавали сыновьям фермеров в зимних сельскохозяйственных школах. И хотя официально они были частью деятельности сельскохозяйственных ассоциаций, их работа в значительной степени поддерживалась государственным финансированием.

К концу XIX века аналогичные службы, в основном основанные на немецком опыте, были созданы в Дании (1870 г.), Италии (1886 г.) и Нидерландах, где странствующие учителя появились еще в 40-50-х годах этого столетия, однако их деятельность не была успешной до тех пор, пока в 90-х годах не началось становление государственной службы распространения сельскохозяйственных знаний и опыта. За

ними последовали и другие страны – Швейцария, Австро-Венгрия, Россия. Деятельность этих служб осуществлялась не только за счет средств, выделяемых на эти цели государством, значительная, иногда большая часть средств поступала из других источников – благотворительных пожертвований состоятельных граждан, церкви, банков. Однако, учрежденная в 1879 г. во Франции подобная служба финансировалась государством полностью.

Развитие системы сельскохозяйственного образования, общий рост просветительской работы в континентальной Европе оказал существенное влияние на развертывание подобной деятельности в Великобритании. Так в конце 80-х годов XIX столетия в стране был принят целый пакет законов определивших характер развития службы. Эти правовые акты обязали местные органы власти каждого графства создать сельскохозяйственные советы (комитеты), продвигать технические новшества, способствовать развитию системы сельскохозяйственного образования, выделять средства из местных бюджетов на эти цели. Таким образом, просветительская деятельность среди сельского населения становилась одной из функций местных органов власти, в их штаты включались чиновники, задачей которых было курирование сельского хозяйства графства. За счет средств местного бюджета субсидировалась деятельность передвижных сельскохозяйственных школ и отдельных странствующих учителей. Постепенно это привело к созданию сельскохозяйственных факультетов и департаментов в учреждениях высшего образования Королевства. На Ирландию, о которой речь шла выше, не распространялось действие этого пакета законов. Здесь такая работа началась в 1900 г.

Таким образом, к началу XX века информационно-консультационные службы были созданы практически во всех странах Европы. Они стали частью систем государственного управления и образования. Численность работников, вовлеченных в эту деятельность, неуклонно росло, повышался уровень их профессионализма.

Успех работы служб по распространению сельскохозяйственных знаний и опыта в Европе стимулировал развитие подобной деятельности в США и Восточной Канаде, где сельскохозяйственные общества и странствующие учителя стали обычным явлением в XIX столетии и поддерживались (в т.ч. и финансово) властями штатов и провинций. Однако решающая роль в становлении информационно-консультационной службы в США принадлежит не им. В 1862 г., когда в стране шла гражданская война, президент Линкольн подписал т.н. I-й Акт Моррилла, которым было положено начало создания колледжей «сельскохозяйственных и технических искусств» в северных штатах. Этим актом устанавливались условия предоставления каждому штату гранта в виде участка земли (отчуждаемого из федеральных земель в размере 30 000 акров), либо эквивалентной суммы для учреждения таких колледжей (они стали называться land-grant колледжи, а позднее land-grant университеты). А в 1890 г., был принят II-й Акт Моррилла, и land-grant колледжи были созданы в южных Североамериканских штатах. В 1887 г. в соответствии с Актом Хатча сельскохозяйственные колледжи становились не только учреждениями образования, но и исследовательским центрами.

Приблизительно в то же время в стране началось движение по учреждению краткосрочных курсов для фермеров и членов их семей. В 60-х годах они стали очень популярными. Они устраивались не только местными сельскохозяйственными обществами, но и самими фермерами и происходили в виде встреч с преподавателями сельскохозяйственных учебных заведений в течение 1-2 дней (а позднее и более продолжительных). Краткосрочные сельскохозяйственные курсы распространились повсеместно и стали национальной организацией, поддерживаемой и контролируемой федеральными властями.

Однако вокруг деятельности land-grant колледжей и сельскохозяйственных курсов шли жаркие дискуссии, которые завершились принятием в 1914 г. Акта Смита-Левера. Этим

актом учреждалась Кооперативная Служба Экстеншен – трехстороннее сотрудничество федерального правительства, правительств штатов и местных органов власти с сельскохозяйственными колледжами. Вслед за Европой, информационно-консультационная служба была создана в США. Изначально строившаяся на адаптации европейского опыта, благодаря усилиям передовых ученых и общественных деятелей страны, она стала самобытной, быстро и успешно развивающейся.

В Южном полушарии также проводилась работа по созданию института информационно-консультационной службы. В первую очередь интересен пример Австралии, где в 70-80-х годах XIX века деятельность сельскохозяйственных обществ, появившихся еще в середине столетия, была возглавлена государственными органами управления. Под влиянием британского, ирландского и частично американского опыта, широко освещаемого в австралийской прессе, на базе местных органов самоуправления были учреждены департаменты сельского хозяйства, сельскохозяйственные колледжи, при которых начала развиваться исследовательская и экспериментальная работа в штатах Виктория, Южная Австралия, Новый Южный Уэльс и Квинсленд.

В конце того же века в Японии были созданы два сельскохозяйственных колледжа, штаты которых были укомплектованы в основном европейскими преподавателями. Помимо непосредственного обучения, в них также проводилась и научно-исследовательская работа на базе созданных при колледжах экспериментальных ферм, где апробировались новые методы и технологии в земледелии. В то же время в стране началась организация сельскохозяйственных выставок и ярмарок, в которых принимали участие крестьяне, применявшие новшества в своей повседневной практике. В 1899 г. в Японии на уровне законодательства была учреждена деятельность сельскохозяйственных обществ, а еще раньше, в 1885 г. и институт странствующих учителей, которыми назначались наиболее прогрессивные и успешные японские

фермеры, поскольку европейцы, преподававшие в колледжах, не имели достаточных знаний об особенностях возделывания главной для страны культуры – риса.

Успешное развитие системы информационно-консультационного обслуживания сельского населения в Европе послужило основой для организации подобной работы и в колонизированных странах Азии и Африки. Первый департамент сельского хозяйства был учрежден в Занзибаре под эгидой британских колониальных властей, а позднее и в Индии. В 1880 г. на острове Цейлон (Шри-Ланка) были назначены первые сельскохозяйственные инструкторы, а в 1914 г. учреждено Сельскохозяйственное Общество.

На Африканском континенте подобная работа активизировалась только после Первой Мировой Войны. Однако еще до 1914 г. в Гане была создана первая сельскохозяйственная школа и четыре опытные станции. Кроме того, многие миссионерские организации для завоевания доверия местного населения наряду с религиозной деятельностью, обучали навыкам земледелия, организовывая демонстрации и показы прогрессивных технических средств и технологических приемов. Следует заметить, что в этот период просветительская работа в колониях не имела первостепенного приоритета. Не смотря на то, что создавались опытные станции, демонстрационные участки, ботанические сады, главным направлением была научно-исследовательская деятельность, поскольку на тот момент европейская наука не имела достаточных знаний о тропической флоре и фауне, сельскохозяйственных культурах, традиционно возделываемых местным населением и агротехнике их возделывания.

Таким образом, в начале XX века в большинстве развитых стран мира сложилась современная система информационно-консультационного обслуживания сельского населения. Проследив становление этой системы можно выявить основные

условия³, без которых выделение информационно-консультационной службы как самостоятельного социального явления было бы невозможно.

Главное условие – информация о применяемых на практике прогрессивных методах, базирующаяся на накопленном опыте или полученная в результате проведения научных исследований должна собираться, систематизироваться, принимать доступную обычному человеку форму.

Второе – эта информация должна использоваться в обучении профессионалов сельского хозяйства, которые потом смогут применить полученные знания на практике, усовершенствовать их и передать другим, активно содействовать распространению новых знаний.

Третье – должна существовать административная и организационная структура, в рамках которой могла бы осуществляться информационно-консультационная деятельность.

Четвертое – права и обязанности организаций и лиц, осуществляющих информационно-консультационную деятельность, должны быть установлены законодательством, либо другим документом, удостоверяющим их полномочия.

Пятым существенным условием является наличие предпосылок создания информационно-консультационной службы, в том числе, в виде предшествующих (возможно, часто неудачных) попыток организовать такого рода деятельность. Кроме того, побудительным мотивом для инициации подобной работы могут служить кризисные ситуации, такие как угроза голода, неурожай, резкое изменение экономических условий.

Как уже было сказано, на заре прошлого века информационно-консультационные службы находились в стадии формирования. Масштабы их деятельности были небольшими, ограниченными рамками своей работы и контактами с сельскими жителями. Их создание часто было процессом стихийным, случайным, бессистемным, даже при том, что учреждались они на законодательном уровне. Однако в

³ Gwyn E. Jones, Chris Garforth. Improving agricultural extension. – Rome: FAO, 1997

течение XX века они претерпели множество изменений: цели деятельности служб расширились, увеличилось влияние государственных структур на содержание консультационной работы, возросла доля государственного финансирования. Работники ИКС стали лучше образованы и более профессиональны. Кроме того, менялись и сами участники информационно-консультационного процесса. На арену вышли совершенно новые организации, начавшие предоставлять аналогичные услуги сельскому населению: коммерческие кампании, торговые союзы, религиозные и благотворительные организации и др.

Поскольку службы выросли и изменились, они стали более бюрократичными, появилось иерархическое строение. Работа отдельных консультантов должна управляться и координироваться кем-то, поэтому возникли многоуровневые посреднические структуры.

В последние 25-30 лет работа ИКС стала более разнообразной. В развивающихся странах основной аспект в деятельности служб оставался на обеспечении необходимых объемов производства продовольствия и борьбе с бедностью. В развитых же странах, перед фермерами стоит иная проблема – избыточное производство. На них оказывается сильнейшее экономическое и политическое давление, целью которого является ограничение объемов производства. Также в этих странах возникли проблемы, связанные с ухудшением экологической обстановки, вызванным интенсивным ведением сельского хозяйства. Именно эти направления деятельности стали главными для ИКС. Основной заботой консультационной службы в развитых странах является оказание своим клиентам помощи в обеспечении долгосрочного благосостояния. Поскольку клиенты получают прямые финансовые выгоды от услуг, предоставляемых им службой, имеется тенденция к приватизации организаций ИКС. Теперь клиент должен оплачивать те услуги, которые раньше он получал бесплатно.

Система информационно-консультационного обеспечения сельского хозяйства и жителей сельской местности продолжает развиваться, изменяться. Ее история еще не дописана.

1.3. Развитие информационно-консультационной службы в России.

Информационно-консультационная служба в России возникла во второй половине XIX века, еще до отмены крепостного права в 1861 г. Тогда это явление получило название *«агрономическое обслуживание»*, а позднее «общественная агрономия». Следует отметить, что становление ИКС в нашей стране происходило, в принципе, теми же путями, что и в других странах мира. Однако, особенности государственного устройства, сохранившиеся в нем признаки феодализма, комплекс социально-экономических проблем, бесправное положение крестьянского населения, поголовная нищета и неграмотность, царившая среди представителей этого сословия, те условия, на которых происходило наделение крестьянства землей в ходе реформ, бывших выгодными по большей части для помещиков и государства, не могли не отразиться на формах и методах информационно-консультационной деятельности.

До отмены крепостного права агрономическое обслуживание, как планомерно осуществляемая специалистами сельского хозяйства деятельность по организации сельскохозяйственного производства, проводилось лишь в наиболее крупных помещичьих хозяйствах, в порядке самообслуживания. В более значительных размерах агрономическое обслуживание стало осуществляться с развитием капиталистического земледелия, с подготовкой большого числа специалистов – агрономов, а именно с расширением сети низших сельскохозяйственных школ (в конце 1870) и особенно – сети средних сельскохозяйственных училищ (1880). Следует отметить, что первые курсы и школы по сельскому хозяйству начали создаваться в России с 20-30-х годов, а отдельные сельскохозяйственные училища и институты

– с 40-х годов XIX столетия, однако, специалисты, прошедшие в них обучение, работали в последствии в качестве наемных работников в помещичьих хозяйствах. Вообще, до Октябрьской революции делом сельскохозяйственного образования занимались преимущественно государственные органы (под руководством Департамента земледелия), затем земские управы, кооперативные организации и отдельные крупные помещики. Сеть высших, средних и низших сельскохозяйственных учебных заведений в дореволюционной России развивалась крайне медленно. Как было сказано выше, сельскохозяйственные институты, земледельческие училища, низшие сельскохозяйственные школы и курсы в большем числе стали создаваться лишь после Крестьянской реформы 1861 года. Однако, несмотря на огромную потребность сельского хозяйства в квалифицированных кадрах, такого рода учебные заведения создавались медленно, и подготовка специалистов и мастеров сельскохозяйственного производства велась в незначительном количестве. В институтах и средних сельскохозяйственных училищах готовились агрономы, землестроители, ветеринарные врачи, лесоводы и геодезисты, а в низших училищах – техники и младшие специалисты (полеводы, садоводы, коневоды, ветеринарные фельдшеры и др.). На краткосрочных курсах обучались контрольные ассистенты по животноводству, младшие ветеринарные фельдшеры, землеучетчики, лесники, пчеловоды, мастера по мелиорации и др. Несмотря на ограниченную сеть учебных заведений, сельскохозяйственное образование в России играло прогрессивную роль, как в области развития отечественной науки, так и в деле подготовки специалистов.

Развитию агрономического обслуживания способствовало и учреждение, вслед за созданием Петровской земледельческой и лесной академии (1865 г.), первых казенных сельскохозяйственных опытных станций. Этот начальный период агрономического обслуживания связан с мероприятиями Министерства земледелия и с организацией земской агрономии. В 1888 г. впервые были учреждены должности местных

специалистов по сельскому хозяйству для «оказания с их стороны содействия сельскохозяйственной промышленности», а в 1899 г. – должности местных уполномоченных Министерства земледелия по сельскому хозяйству (впоследствии инспекторов сельского хозяйства). В это же время был создан штат государственных специалистов и инструкторов по отраслям сельского хозяйства и введены должности агрономических работников при губернских и уездных земствах.

После проведения Столыпинской земельной реформы, преследовавшей цели создания в деревне, в лице зажиточных крестьян – кулачества, прочной опоры развивающегося капитализма, расходы на агрономическое обслуживание помещичьих и крестьянских хозяйств значительно возросли. В 1913 г. штат государственного персонала (агрономов, инструкторов, специалистов по отраслям сельского хозяйства, агрономических старост землеустроительных комиссий) составил 1 365 человек.

Наибольший удельный вес в агрономическом обслуживании в дореволюционной России принадлежал *общественной агрономии* земств. Первые земские агрономические организации возникли в Пермской и Новгородской губерниях (1879 г.); в последующее время сеть их все более расширялась. В 1893 г. агрономы имелись уже в 9 губернских и 38 уездных земствах, а в 1904 г. в 31 губернском и 250 уездных земствах. В них насчитывалось 720 агрономов. Основной формой организации работы земской агрономии были агрономические участки, питомники, случные пункты и прокатные машинные пункты. В 1913 г. в 32 губерниях насчитывалось 1 477 агрономических участков, на которых работало 1 552 человека агрономического персонала, а всего агрономических работников в земствах числилось 3 266⁴. В этот период значительное развитие получило сельскохозяйственное опытное дело, возросла сеть сельскохозяйственных обществ.

⁴ Сельскохозяйственная энциклопедия. Том I. 3-е изд. перераб. и доп. – М.: Государственное издательство сельскохозяйственной литературы, 1949

Земские агрономы вели работу, главным образом, путем агропропаганды (организации консультаций, курсов, агрономических чтений и бесед с «волшебным фонарем», показательных участков, сельскохозяйственных выставок) и через прокатные и случайные пункты. Однако агрономические улучшения и все выгоды от них использовались в основном помещиками и зажиточными крестьянами, поскольку у большей части середняцких и бедняцких хозяйств не было ни средств, ни условий для лучшего ведения хозяйства (земля, инвентарь, скот и др.). Большая часть крестьянства, все-таки, не могла пользоваться достижениями агрономической науки и техники.

Огромный вклад в развитие агрономического обслуживания внесли ученые-аграрники. Особого внимания заслуживают работы А.В. Чаянова и А.Н. Челинцева, представителей организационно-производственного направления в аграрной экономике. Ими была разработана концепция общественной агрономии. По Чаянову общественная агрономия – это система общественных мероприятий, стремящихся направить эволюцию сельского хозяйства страны в сторону наиболее рациональных (в условиях времени и места) форм его. А.В. Чаянов высказывал мнение о том, что общественный агроном – работник скорее социальный, нежели технический. «Общественная агрономия сама никакого хозяйства не ведет, сама своею волею и желанием никаких программ реализовать не может и ее метод работы сводится к тому, чтобы путем воздействия на ум и волю хозяйствующих людей оживить в их среде творческую самодеятельность и попытаться направить самодеятельность хозяев наиболее рационально»⁵. Концепция общественной агрономии, разработанная этим ученым и видным общественным деятелем, была связующим звеном между теорией и практикой сельского хозяйства.

После Октябрьской революции, когда советская власть ликвидировала класс помещиков, а земля и другие средства

⁵ А.В. Чаянов. Избранные произведения: Сборник / Сост. Е.В. Серова. – М.: Московский рабочий, 1989.

производства формально была передана трудовому крестьянству, *агрономическая наука стала необходимой составной частью организации и ведения планового хозяйства.* Агрономическое обслуживание получило новое по содержанию и масштабам развитие. Коренным образом изменились организационные методы агрономического обслуживания: агроном становится активным проводником государственной сельскохозяйственной политики в деревне и организатором сельскохозяйственного производства, а агрономия, как составная часть организации и ведения планового сельского хозяйства, - научной основой в работе государственных сельскохозяйственных учреждений, кооперативных объединений и предприятий. Таким образом, предложенная А.В. Чаяновым концепция общественной агрономии, в советский период не получила развития в полном объеме.

В период гражданской войны и интервенции (1918-1920 гг.), при недостатке и распыленности агрономических сил, не смотря на полный развал экономики страны, советская власть принимала меры по мобилизации и вовлечению сельскохозяйственных специалистов в работу земельных органов, по выполнению в деревне планов сельскохозяйственных кампаний. В 1919 г. постановлением Коллегии Наркомзема РСФСР было организовано в системе губернских земельных отделов агрономическое обслуживание с кадрами губернских, уездных и волостных агрономов⁶.

В восстановительный период (1921-1925 гг.) были проведены мероприятия по общему подъему сельского хозяйства, по борьбе с засухой и по внедрению лучшей агротехники в коллективные и крестьянские хозяйства. Большое значение в этом деле имела Всероссийская сельскохозяйственная и кустарно-промысловая выставка, организованная в 1923 г. В том же 1923 г. ВЦИК утвердил «Положение» об уездных земельных отделах и обязал последние организовать агрономические участки, как основные

⁶ Сельскохозяйственная энциклопедия. Том I. 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Государственное издательство сельскохозяйственной литературы, 1949

базы для проведения мероприятий по развитию сельского хозяйства. В 1924 г. на таких участках работало уже 2 505 агрономов, а в 1925 г. был достигнут довоенный уровень посевных площадей.

С индустриализацией СССР, ростом промышленности и числа рабочих быстро росла потребность в продовольствии. Основной же базой сельскохозяйственного производства оставались мелкие крестьянские хозяйства, не обеспечивавшие потребностей растущего населения городов.

На XV съезде ВКП(б) был поставлен вопрос о коллективизации, ставшей одним из тяжелейших периодов в жизни российской деревни. Тем не менее, цель была достигнута – основной производительной силой в сельском хозяйстве стали коллективные предприятия: колхозы, совхозы, сельскохозяйственные кооперативы.

К этому времени относится значительное расширение низовой агрономической сети, увеличение числа агрономов в совхозах, колхозах и кооперативных организациях. В 1928 г. постановление СНК РСФСР был установлен районно-участковый принцип построения агросети земельных органов. Руководство таким агрономическим участком (районом) осуществлялось районным агрономом со штатом инструкторов-специалистов. К концу этого года только на территории РСФСР уже насчитывалось 3 334 агроучастка, на которых работало 5 598 агрономов. На 1 агроучасток, с радиусом обслуживания в 35-40 км, приходилось в среднем 85 селений, в которых насчитывалось 4 240 крестьянских хозяйств, 5-6 колхозов, 18-20 –сельскохозяйственных кооперативов. На этой территории находилось в среднем: 2 прокатных и 12 случайных пунктов, 19-20 показательных участков, 1 библиотека, 3-4 сельскохозяйственных кружка и до 3 сельскохозяйственных советов. Новым в агрономическом обслуживании того времени было введение плановости (годового оперативного плана) в работу агроучастка. Большое внимание было уделено организации сельского хозяйства, введению севооборотов, развитию кормовой базы, подъему животноводства,

повышению урожайности сельскохозяйственных культур. Однако, при всем этом, имевшегося тогда агрономического персонала было не достаточно. Успешная индустриализация позволила подвести под сельское хозяйство новую техническую базу, создать широкую сеть машинно-тракторных станций (МТС), которые стали важнейшим звеном агрономического обслуживания. Согласно типовому договору МТС с колхозом, МТС обязана была: «оказывать постоянную помощь колхозу в деле его организационно-хозяйственного укрепления путем агрономического обслуживания...»⁷ В 1934 г. в штате МТС были утверждены должности старших участковых агрономов, а также агрономов по специальным культурам и семеноводству. Кадры участковой агрономической службы пополнились еще на 5 626 человек, в системе работало уже более 33 тыс. специалистов.

Еще в 1929 г. была создана Всесоюзная академия сельскохозяйственных наук им. В.И. Ленина (ныне РАСХН), стала систематически расширяться сеть научно-исследовательских учреждений (научно-исследовательских институтов, сельскохозяйственных опытных станций, опытных полей, лабораторий и опорных пунктов). Академия развернула деятельность по внедрению достижений сельскохозяйственной науки в производство. Возросло количество сельскохозяйственных вузов, техникумов и школ по подготовке кадров массовой квалификации (агротехников, полеводов, трактористов, комбайнеров и др.). Значительно увеличился выпуск специалистов сельского хозяйства учебными заведениями. Так в 1938 г. было выпущено 10 600 агрономов, зоотехников, инженеров-механизаторов, ветеринарных врачей. Эти цифры не идут ни в какое сравнение с теми, что были еще в начале века. Одновременно велась работа дальнейшему укреплению и расширению низовой агрономической сети: к 1941 г. количество агроучастков увеличилось до 7,8 тысяч.

⁷ Сельскохозяйственная энциклопедия. Том I. 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Государственное издательство сельскохозяйственной литературы, 1949

Перед Великой Отечественной войной (на май 1941 г.) в системе Наркомзема СССР работало около 50 000 агрономов, в т.ч. в МТС и на агроучастках 34 416 человек. Кроме того, колхозы обслуживались участковыми агрономами районных земельных отделов – около 2 000 человек, многие колхозы имели своих агрономов.

В 1934 г. началось создание специализированной сети зоотехнического обслуживания, основанной на работе зоотехнических участков.

Достижения сельскохозяйственного производства широко демонстрировались на Всесоюзной сельскохозяйственной выставке (1939-1941 гг.).

После реорганизации МТС (1958 г.) основную роль в агрономическом обслуживании стали играть агрономы колхозов и совхозов как организаторы и технологи сельскохозяйственного производства, то же самое произошло и с зоотехническим обслуживанием.

В последующие годы общее руководство агрономическим и зоотехническим обслуживанием осуществлялось агрономами и зоотехниками сельскохозяйственных органов (Министерства сельского хозяйства СССР и союзных республик и их местных органов, а также специалистами Министерства мелиорации и водного хозяйства СССР и его местных органов и др.). Важную роль играли научно-исследовательские учреждения, которые на основе опытных данных разрабатывали рекомендации по внедрению в производство систем земледелия, севооборотов, прогрессивной технологии и т. п. Селекционные станции, сортоиспытательные участки, государственные семенные инспекции, служба защиты растений, агрохимическая служба, агрометеорологическое обслуживание – это еще далеко не полный перечень того, что было создано в СССР в послевоенный период для развития и укрепления отечественного сельского хозяйства. В годы существования Советского Союза велась активная пропаганда передового опыта и достижений сельскохозяйственной науки через печать, радио, телевидение, масштабные сельскохозяйственные

выставки. Информационно-консультационная деятельность в этот период была организована на очень высоком уровне. Не считая определенных издержек, обусловленных требованиями к ведению планового хозяйства, и вытекающими отсюда некоторыми перегибами и давлением на производителей со стороны государственных и партийных властей, можно сказать, что такая форма организации информационно-консультационной деятельности являлась наиболее завершенной и всеобъемлющей для данной общественно-экономической формации.

С развалом СССР, переходом от плановой экономики к рыночной, общим упадком сельского хозяйства, была разрушена и система информационно-консультационного обслуживания, которое уже не могло в прежнем порядке осуществляться в новых социально-экономических реалиях. В начале 90-х годов прошлого века пришлось вспомнить о концепции общественной агрономии А.В. Чаянова, обратиться к зарубежному опыту организации и функционирования ИКС. С началом реформ в нашей стране, изменилось государственное устройство, произошла смена собственников средств производства и самих форм собственности. Сельское хозяйство, как и другие отрасли народного хозяйства, лишились не только собственника в лице государства, но и финансовой поддержки с его стороны. Резко сократились объемы капиталовложений, дотаций и субсидий, ранее предоставлявшихся сельскохозяйственным организациям. Кризис перешел в хроническую стадию, когда после либерализации цен, возник страшный ценовой диспаритет, преодолеть который не удается и по сей день. Сельское хозяйство лишилось не только государственной финансовой поддержки, но и информационной. Статус многих организаций и учреждений, занимавшихся информационно-консультационным обслуживанием сельскохозяйственных предприятий, в новых условиях не был определен. На месте этого важного звена, связывавшего научно-исследовательские организации с сельскохозяйственными производителями, возник вакуум.

Возврат к общественной агрономии и интерес к зарубежному опыту был обусловлен тем, что, родившаяся в XIX веке, информационно-консультационная служба – служба экстеншен в первую очередь создавалась для оказания поддержки небольшим семейным фермам, т.е. мелким собственникам, осуществлявшим свою деятельность в условиях капиталистической экономики. Советская же система информационно-консультационного обслуживания выполняла иные функции. Несмотря на схожесть методов работы двух этих систем консультационной поддержки, принципы, на которых они базируются, существенно различаются. Различия эти продиктованы, в первую очередь, разным социально-экономическим и политическим устройством государств. В демократических странах с рыночной экономикой, вне зависимости от сложившегося в них типа ИКС, подходов к организации информационно-консультационного обслуживания, основной целью такого рода деятельности является предоставление клиентам службы конкурентных преимуществ. Будь то государственная служба на базе министерства/департамента сельского хозяйства, частная консультационная фирма или независимый консультант – их главная задача помочь своему клиенту адаптироваться в социальной, экономической, политической окружающей среде. Только для одних клиентов это помощь в преодолении нищеты, а для других – преимущество в конкурентной борьбе, сулящее дополнительную экономическую выгоду.

В СССР же, как было отмечено ранее, информационно-консультационное обслуживание аграрного сектора – необходимая составная часть организации и ведения планового хозяйства. Поскольку главным собственником выступало государство, являясь и производителем и потребителем в одном лице, элементы рыночного состязания между конкурирующими субъектами экономики формально отсутствовали. Регулирование экономического развития страны осуществлялось посредством разработки перспективных и текущих планов, как для целых отраслей народного хозяйства,

так и для отдельных предприятий и учреждений. В этой связи, для обеспечения достижения запланированных целей государство обязано было регулировать основные направления образовательной и научно-исследовательской деятельности, внедрение достижений научно-технического прогресса в производство. Только при том условии, что планирование осуществляется на научно-обоснованных предположениях, можно было обеспечить экономический рост в стране. Поскольку без элементов рыночного состязания, только научно-технический прогресс и скорейшая адаптация новшеств и усовершенствований к производству могли стать залогом развития экономики.

Тем не менее, как было сказано ранее, формы и методы информационно-консультационной деятельности в рамках двух полярных общественно-экономических систем использовались, в принципе, аналогичные.

Современное состояние информационно-консультационного обеспечения АПК. С 1993 г. в России ведется работа по созданию Информационно-Консультационной Службы агропромышленного комплекса. По данным отчета о деятельности ИКС АПК РФ за 2002 г. информационно-консультационные службы созданы в 65 регионах и 265 районах страны, в которых работают 1 800 консультантов, осуществляющих активную деятельность по реформированию АПК, обеспечению рыночной информацией и профессиональными консультациями сельских товаропроизводителей, освоению инновационных разработок.

В настоящее время региональные службы функционируют в качестве структурных подразделений органов управления АПК (23 региона), в 16 регионах в форме государственных унитарных предприятий и государственных учреждений, в 9 – в форме некоммерческих организаций, а также в составе научно-исследовательских институтов и вузов (5 регионов). Следует отметить, что каждая из этих форм имеет как определенные преимущества, так и недостатки. По состоянию на конец 2002 г. ими проведено 1417 обучающих семинаров, 860 выставок,

конференций и ярмарок, издано свыше 15 тысяч информационных материалов, в том числе 6049 журналов и 1710 бюллетеней, организовано 518 полевых дней.

Масштабы деятельности вновь создаваемой системы информационно-консультационного обслуживания агропромышленного комплекса пока не достигли того уровня, который существовал в СССР. В ближайшие годы еще предстоит огромная работа по наращиванию темпов роста производства в аграрном секторе экономики, созданию восприимчивой к научно-техническому прогрессу системы хозяйствования. В этих условиях дальнейшее развитие информационно-консультационной деятельности в России видится важнейшим фактором повышения эффективности сельскохозяйственного производства, устойчивого развития сельских территорий страны.

Литература:

1. *Burton E. Swanson, Robert P. Bents, Andrew J. Sofranko. Improving agricultural extension. A reference manual. – Rome: Food and Agriculture Organization of United Nations, 1997.*
2. *V. Hoffmann. Rural communication and extension. Script for module M 5121 WG. – Stuttgart. University of Hohenheim, 2003.*
3. *А.В. Ефременко. Земская альтернатива столыпинской приватизации. – Ярославль: - ЯГСХА, 1999.*
4. *А.В. Чаянов. Избранные произведения: Сборник / Сост. Е.В. Серова. – М.: - Московский рабочий, 1989.*
5. *Сельскохозяйственная энциклопедия. Том I. 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Государственное издательство сельскохозяйственной литературы, 1949.*
6. *Сельскохозяйственная энциклопедия. Том III. 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Государственное издательство сельскохозяйственной литературы, 1953.*

Тема 2. Взгляд на сущность информационно-консультационной службы.

Введение.

Информационно-консультационная деятельность в настоящий момент в мире рассматривается, в основном, как организованный обмен информацией и целенаправленная передача навыков. На сегодняшний день это широкомасштабная, возглавляемая и контролируемая государственными властями и различными международными организациями деятельность, без которой уже вряд ли можно представить себе развитие сельских территорий. Система информационно-консультационного обслуживания, претерпевавшая многие изменения в последнее столетие, имеет сложную организационную структуру, в нее вовлечено множество участников, между которыми существуют многочисленные иерархические и функциональные связи. Рассмотрим основные термины и понятия, применяемые в теории и практике ИКС, сложившиеся к настоящему моменту.

2.1. Роль ИКС в развитии сельской местности.

На сегодняшний день информационно-консультационную деятельность принято рассматривать, в первую очередь, как один из важнейших элементов устойчивого развития сельской местности. Прежде всего, следует раскрыть понятие – развитие сельской местности. Увеличение объемов производства продукции сельского хозяйства, стимулирование экономического роста, повышение уровня благосостояния сельского населения, борьба с бедностью, устранение социальных неравенств, рациональное использование природных ресурсов – основные компоненты развития сельских территорий. Оно, зачастую, невозможно без поддержки со стороны государства, поскольку все вышеперечисленное требует значительных изменений в обществе, нередко коренных

преобразований, сопровождающихся ломкой традиционных устоев и представлений большей части населения. Добиться существенных изменений в жизни общества только посредством принятия законодательных актов или доведения директив органов власти нельзя. Существует целый ряд элементов, которые могут способствовать развитию, поддерживать его, и ИКС один из них. Рассмотрим эти элементы⁸.

***Основные элементы,
поддерживающие сельское
развитие***

Информирование о политике поддержки развития сельского хозяйства
Базовое образование
Медицинское обслуживание
Правовая безопасность
Доступность кредитов

***Элементы, ускоряющие
развитие сельской
местности***

Информационно-консультационные услуги
Дополнительное обучение и повышение квалификации
Помощь в продвижении инноваций
Поддержка общественного развития

Специфические для развития сельского хозяйства:

Развитые рынки сельскохозяйственной продукции (которые включают спрос на местном, региональном, и международном уровне, маркетинговые системы в которых товаропроизводитель может быть уверен)
Новые технологии

Специфические для развития сельского хозяйства:

сохранение, улучшение и расширение с.-х. угодий
Организации товаропроизводителей (ассоциации, группы, кооперативы)

⁸ Hoffmann V. Rural communication and extension. Script for module M 5121 WG. – Stuttgart. University of Hohenheim, 2003

Доступность средств производства

Основные элементы должны присутствовать вне зависимости от того, ставится ли целью развитие именно сельского хозяйства. Если какого-то из этих элементов не хватает, или он не соответствует существующей социально-экономической ситуации, весь процесс развития будет протекать инертно или вообще, его отсутствие будет препятствовать изменениям.

Элементы, ускоряющие развитие – дополнительные факторы, которые усиливают процессы развития, дают возможность предсказать возникновение проблем и избежать их, либо минимизировать негативные эффекты для отдельных категорий участников этого процесса.

Информационно-консультационная служба здесь классифицируется как ускоритель развития сельской местности. Такая роль ИКС предопределяется самой ее сущностью, поскольку она призвана оказывать содействие сельским жителям в формировании мнений и принятии обоснованных решений путем распространения полезной и уместной информации.⁹

2.2. Определение ИКС.

Как было сказано выше, основная цель ИКС заключается в передаче информации людям и помощь в выборе из огромного количества доступной информации, той, которая поможет им найти правильное решение.

Информационно-консультационная служба (ИКС) – это служба, которая оказывает содействие сельским жителям в выявлении и анализе проблем, связанных с их деятельностью в сельской местности, формировании мнений, принятии и реализации решений путем предоставления необходимой информации и стимулирования

⁹ A.W. van den Ban, H.S. Hawkins. Agricultural Extension. 2th Ed., 1999

использования инноваций с целью повышения качества жизни.¹⁰

Информационно-консультационное обслуживание (обеспечение) – процесс, посредством которого агенты ИКС стремятся мотивировать и дать возможность сельским жителям самостоятельно решить их насущные проблемы.¹¹

На протяжении долгих лет ведется дискуссия относительно того, каким образом информационно-консультационная служба должна достигать своей главной цели - решения актуальной для клиента проблемы. Существует несколько мнений по этому вопросу. Наиболее распространенными являются два подхода: первый – заключается в том, что, по мнению его сторонников, развитие сельскохозяйственного производства и сельских территорий ускоряется, если в практической деятельности активно применяются передовые технологии и достижения науки. В этом случае агенты ИКС выступают в качестве посредников между научно-исследовательскими учреждениями и организациями и людьми, непосредственно вовлеченными в производство. Сотрудники службы информируют своих клиентов о существующих и вновь появляющихся новшествах, оказывают помощь на разных стадиях внедрения усовершенствований в производство, консультируют по вопросам использования новой техники, оборудования и т.д., обучают работе с ними. Применение инноваций ведет к росту благосостояния клиентов ИКС, поскольку предлагаемые к внедрению в производство научно-исследовательские и опытно-конструкторские разработки предполагают определенный экономический эффект. Сторонники второго подхода считают, что в случае, когда ИКС сосредотачивает свои усилия только лишь на передаче технологий,

¹⁰ А.Ф. Корольков. Сельскохозяйственные информационно-консультационные службы за рубежом: этапы и типология развития, 2002

¹¹ V. Hoffmann. Rural communication and extension. Script for module M 5121 WG. – Stuttgart. University of Hohenheim, 2003

дискредитируются клиенты службы. Это происходит потому, что формальным источником всех изменений выступает наука, и вследствие этого не используется интеллектуальный потенциал сельских жителей, не учитываются их собственные инициативы, игнорируются знания местного населения, накопленные веками и не всегда согласующиеся с мнением официальной науки. История имеет массу примеров, когда попытки внедрить новые, более интенсивные технологии и системы земледелия, ранее не известные местному населению сельскохозяйственные культуры и виды животных, приводили не только к росту производительности и/или широкому распространению новшеств (например: картофель, томат, кукуруза, табак и т.д.), но и к локальным экологическим катастрофам, религиозным и межкультурным конфликтам. Второй подход базируется на так называемой концепции развития человеческого потенциала, более широкой, нежели просто передача технологий, хотя оба эти подхода тесно взаимосвязаны, поскольку без внедрения инноваций развитие неизбежно замедляется и останавливается.

Концепция развития человеческого потенциала основана на том предположении, что только сам человек может найти оптимальное решение своей проблемы, поскольку только он знает собственные возможности, и только он несет ответственность за последствия принятия того или иного решения. Информационно-консультационная служба может лишь оказывать помощь и поддержку клиентам, для чего могут использоваться такие *средства* как информационная поддержка, стимулирование клиента к самостоятельной деятельности при помощи разъяснения проблемы, стоящей перед ним, и альтернатив ее решения. Это возможно в том случае, если сотрудник ИКС будет слушать своего клиента, совместно обсуждать его проблемы, не только структурировать, но и изменять структуру этих проблем, собирать информацию о подобных проблемах, делать выводы, распознавать альтернативы решения проблем. Это

требует партнерского взаимодействия агента ИКС и клиента, при этом консультант обязан заботиться о благосостоянии своего клиента, а тот в свою очередь сохраняет за собой полную свободу в принятии решений и несет ответственность за них.

Помимо роли посредника между наукой и производством, ИКС может занять место и в других видах деятельности, таких как профессионально-техническое образование, но более важным будет обучение управленческим и организационным навыкам, что даст возможность клиентам службы более компетентно решать собственные проблемы. Таким образом, ИКС стремится к тому, что можно обозначить как «необходимая компетентность», т.е., предполагается, что клиенты службы будут знать, что спрашивать у агента ИКС, если они сами смогут оценить уместность технической информации. Они станут теми, кто будет активно искать дальнейшую помощь со стороны ИКС, кто будет заинтересован во внедрении уместных, по их мнению, инноваций.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что информационно-консультационная деятельность очень широкое понятие, и агенты ИКС должны обладать многими навыками. Помимо того, что сотрудник службы обязан иметь высокую квалификацию в области науки и практики сельского хозяйства, ему необходимы и специальные знания и навыки в методологии информационно-консультационной работы.

2.3. Участники информационно-консультационного процесса.

Мы определили информационно-консультационное обслуживание как процесс, стимулирующий развитие сельской местности посредством обмена информацией и передачи полезных навыков, в котором задействованы различные участники. Можно выделить две основные категории участников этого процесса: «потребители»

информационно-консультационных услуг, или «клиенты» с одной стороны и «поставщики» этих услуг с другой.

Потребители/Клиенты

В теории ИКС основными потребителями информационно-консультационных услуг принято считать *сельских товаропроизводителей*. Если исходить из того определения, что товар – это продукт труда, изготовленный для обмена или продажи¹², то *сельский товаропроизводитель – физическое или юридическое лицо, производящее сельскохозяйственную продукцию для последующего ее обмена или продажи*. В нашей стране это, прежде всего, крупные сельскохозяйственные организации, на долю которых приходится большая часть производимой сельскохозяйственной продукции и фермерские хозяйства, вклад которых в экономику страны несравнимо меньше. В этом состоит одно из основных отличий в деятельности ИКС в России и за рубежом. В развитых странах основу сельскохозяйственного производства составляют именно фермеры, т.е. люди, проживающие в сельской местности и занятые непосредственно сельским хозяйством. Поэтому широко используемый в зарубежной литературе термин «сельский товаропроизводитель» для обозначения клиента ИКС, предполагает отождествление понятий фермер, сельский житель, производитель сельскохозяйственной продукции. В нашей же стране под такое определение попадает далеко не вся совокупность людей, которых принято называть сельскими жителями. Например, владельцы личных подсобных хозяйств (ЛПХ) не могут быть товаропроизводителями, поскольку согласно Российскому законодательству «...реализация гражданами, ведущими личное подсобное хозяйство, сельскохозяйственной продукции, произведенной и переработанной при ведении личного подсобного хозяйства, не является

¹² С.И. Ожогов, Н.Ю. Шведова. Толковый словарь русского языка: 80 000 слов и фразеологических выражений/ РАН. Институт русского языка им. В.В. Виноградова. – 4-е изд., дополненное. – М.: Азбуковник, 1997

предпринимательской деятельностью»¹³, и даже в случае продажи продукта своего труда, формально он не будет считаться товарной продукцией. Кроме того, люди, проживающие в сельской местности, но не занятые непосредственно в сельскохозяйственном производстве (врачи, учителя, работники жилищно-коммунального хозяйства, предприятий торговли и т.д.), также по данному определению не могут быть клиентами службы. Это неправильно, поскольку, как было сказано выше, ИКС призвана оказывать поддержку, ускорять процессы развития сельских территорий, которое не ограничивается только лишь повышением уровня и эффективности сельскохозяйственного производства, а затрагивает многие стороны жизни людей.

Существует иной подход к определению потребителей информационно-консультационных услуг. Так *клиентами службы являются люди, получающие прямые выгоды в результате предоставления им службой ИКС информационно-консультационных услуг.*¹⁴ Пожалуй, это более адекватная характеристика, поскольку в данном случае не ущемляется право на получение помощи со стороны ИКС обширной совокупностью населения.

Потенциальные клиенты ИКС представляют собою неоднородную массу, поскольку представлены различными группами. Как правило, на практике, служба работает в основном с целевыми группами – более или менее однородными по своим основным характеристикам группами потребителей. Критерии для разделения клиентов на группы весьма разнообразны (пол, возраст, профессия, доход, местожительство, социальный статус и т.д.) и в каждом конкретном случае индивидуальны. Однако если мы принимаем, что главная цель ИКС – решение актуальной для

¹³ Федеральный закон «О личном подсобном хозяйстве» от 21 июня 2003 г. – М.: Ось-89, 2004 (Актуальный закон)

¹⁴ V. Hoffmann. Rural communication and extension. Script for module M 5121 WG. – Stuttgart. University of Hohenheim, 2003

клиента проблемы, то при разработке целевых групп основным критерием должна быть однородность группы относительно стоящих перед ними проблем.

Следует помнить, что проблемы могут быть только у людей, но не у предприятий, организаций, городов, деревень или целых районов. Поэтому и клиенты ИКС – люди, перед которыми стоит проблема, а сотрудники службы имеют необходимую информацию и навыки для того, чтобы помочь им найти оптимальное решение данной проблемы.

Поставщики информационно-консультационных услуг

В настоящее время сложилось несколько основных *типов* информационно-консультационных служб. В течение многих десятилетий консультационные услуги предоставлялись в основном *государственными службами*, осуществлявшими свою деятельность под эгидой министерств и департаментов сельского хозяйства. В последние годы значительно увеличилось участие в консультационном процессе *негосударственных организаций*, но рамки их участия ограничиваются определенными сферами деятельности. Несмотря на это, они играют все более важную роль в развитии консультационного бизнеса. Услуги, которые предоставляют *частные службы*, как правило, ограничены условиями договоров и проектов, в рамках которых такого рода организациям предоставляется финансирование, кроме того, их деятельность не всегда имеет прямую направленность на сельское население.

Государственные службы. До настоящего времени являются основными поставщиками информационно-консультационных услуг. Одной из основных задач государственных служб является поддержка политики правительства в сфере сельского хозяйства. Однако этим рамки их деятельности не ограничиваются, государственные службы играют важную роль в поддержании научных исследований, образовательных систем (от начальных школ,

до центров переподготовки и повышения квалификации), средств массовой информации, принадлежащих государству. В последнее время прослеживается тенденция к переориентации деятельности государственных служб в сторону осуществления руководства процессами развития сельской местности, их поддержки и наблюдения за ходом реализации правительственных мероприятий, направленных на аграрный сектор.

Частные службы. Можно выделить четыре типа потенциальных поставщиков информационно-консультационных услуг:

- *поставщики ресурсов* (семян, удобрений, средств защиты растений, ветеринарных препаратов, сельскохозяйственной техники и оборудования и т.д.), которые должны предоставлять консультации относительно использования, хранения, применения, эксплуатации вышеперечисленных продуктов, проводить обучающие мероприятия;

- *поставщики сельскохозяйственной продукции*, которые должны уведомлять покупателя о качестве продукции, гарантировать сроки и объемы поставок;

- в настоящее время существуют, так называемые, *частные консультанты*, удовлетворяющие потребности государственных служб и профессиональных объединений;

- *частные средства массовой информации*, связанные с сельским хозяйством (радио, телевизионные программы, сельская пресса, сельскохозяйственные журналы), в последнее время играют все более заметную роль в распространении информации.

Ассоциации товаропроизводителей (торговые союзы, кооперативы и другие формирования) могут обеспечить информационно-консультационные услуги по вопросам:

- поставок средств производства,
- поставок сельскохозяйственной продукции,
- предоставления заемных средств,
- представительства интересов участников ассоциации,

- обучения, повышения квалификации.

Негосударственные организации – очень смешанная группа поставщиков консультационных услуг. Выполняют основные функции ИКС, но в большей степени через пилотные проекты и в качестве посредников. Они работают в тех сферах деятельности и регионах, где ни государство, ни частные операторы, ни ассоциации товаропроизводителей не могут предоставить соответствующих услуг.

Указанные выше типы информационно-консультационных служб широко описаны в зарубежной литературе. И хотя данная классификация является общепотребительной на сегодняшний день, она не учитывает всех нюансов информационно-консультационной деятельности, которая представлена множеством различных форм. Иной взгляд на типологию ИКС представлен в следующей публикации:

- *А.Ф. Корольков. Типы, виды и принципы информационно-консультационной деятельности в сельском хозяйстве (Лекция). – М.: 2004.*

Кроме того, в отечественной литературе выделяют ряд основных моделей организации информационно-консультационных служб:

- ИКС в рамках министерства и департаментов сельского хозяйства
- университетская модель ИКС
- ИКС на базе объединений товаропроизводителей и фермерских организаций
- консультационные службы в составе коммерческих фирм
- частные консультационные службы

Подробно данные модели рассмотрены в следующих изданиях:

1. *Основы организации и функционирования информационно-консультационной службы в АПК /Учеб. пособие/ Под ред. В.М. Кошелева. – М.: Издательство МСХА, 1999.*

2. *Информационно-консультационная служба в АПК: Учебное пособие / Под ред. В.М. Кошелева и В.В. Маковецкого – М.: Агроконсалт, 2001.*

Следует лишь отметить, что понятия «тип» и «модель» ИКС родственные, но не тождественные. Рассмотренные выше типы информационно-консультационных служб, объединяют различные виды служб, обладающие сходными качественными признаками, и трактуются шире, нежели «модели» ИКС. Основой для выделения типов ИКС является спектр целей и задач, которые стоят перед различными службами, а также группы клиентов, на которых распространяется их деятельность. Так государственные службы, в основном, ориентируются на самые незащищенные слои населения, основной задачей их является борьба с бедностью в сельских районах, услуги чаще предоставляются бесплатно. Частные службы, напротив, ориентируются на высокоэффективных товаропроизводителей, поскольку их целью является получение прибыли от платных консультаций. Иногда частные службы могут привлекаться к отдельным международным или внутригосударственным проектам, в рамках которых предоставляемые ими услуги могут оказываться на безвозмездной основе, однако, все затраты от участия в проекте покрываются организациями – инициаторами проекта. Такие различия могут быть проведены и между другими типами служб.

Под моделью информационно-консультационной службы понимается образец организации ИКС, включающий производственно-техническую базу, организационную и управленческую структуры, кадровое обеспечение и т.д.

Следует отметить, что в настоящее время мировым опытом накоплено достаточно примеров различных подходов к организации информационно-консультационной деятельности, поскольку практически в каждой стране становление службы происходило не только под влиянием уже имеющихся прецедентов в других государствах, но и с

учетом национальной специфики. Некоторые из них, такие как, например, ИКС на базе министерств и департаментов сельского хозяйства, являющиеся государственными службами, получили широкое распространение и существуют на данный момент в большинстве развивающихся и постсоветских стран мира. Уникальный опыт США по созданию Кооперативной Службы Экстеншен, не смотря на значительные успехи и очевидные преимущества такого подхода не получил достаточного распространения за пределами страны. Таких альтернативных подходов к организации информационно-консультационной деятельности сложились уже десятки. Есть среди них и специально разработанные для решения отдельных проблем (борьба с голодом, эпидемиями, бедностью, нарушение экологического равновесия, преодоление последствий войн и вооруженных конфликтов, коренных социально-экономических и политических преобразований и т.д.), и для отдельных стран, как, например подход Animation Rurale (с фр. «сельское развитие») разработанный для франкоговорящих стран Африки (бывших французских колоний). Можно перечислить и некоторые другие:

- подход Мирового Банка Training&Visit System (Система Обучения и Посещения);
- подход, ориентированный на распространение инноваций (TOT);
- создание центров обучения для товаропроизводителей;
- подход, основанный на совместных обучении и деятельности (PLA);
- производственно-технологический подход;
- информационно-консультационное обслуживание как коммерческие услуги;
- и др.

2.4. Принципы работы информационно-консультационной службы.

Вне зависимости от того, какую модель для организации службы мы рассматриваем, работа ИКС может быть успешной только в том случае, если соблюдать ряд основных принципов:

- ориентация на клиента и его потребности,
- учет специфики каждой отдельной ситуации,
- создание климата взаимного уважения и доверия между клиентом и сотрудником ИКС,
- компетентность сотрудников ИКС,
- ответственность консультанта перед клиентом.

Ориентированный на клиента подход. Интересы клиентов, их благосостояние должны занимать центральное место в работе сотрудника ИКС. Клиент – человек, испытывающий некоторые затруднения, живущий в проблемной ситуации. В данном контексте, особенно важно то, как клиент воспринимает ситуацию, в которой он находится. Поскольку индивидуумы различны, люди воспринимают проблемы по-разному. Консультант должен начать свою работу в зависимости от восприятия проблемы, которое существует у клиента. После получения дополнительной информации от клиента (в ходе бесед о существующей проблеме, получении разъяснений) причины и последствия возникновения проблемы могут существенно измениться, поскольку они зависят от восприятия проблемы клиентом. «Решения» проблем должны быть приемлемы для клиентов (относительно технических, финансовых возможностей клиента, времени, необходимого для реализации возможных мероприятий, их эффективности). Особого внимания заслуживает приемлемость рекомендаций относительно культурных норм и традиций, которых придерживается клиент.

Участники целевой группы – это люди, обладающие жизненным опытом, знаниями, навыками. Они занимают определенное место в пределах своих общин и семей. Консультант должен распознать роль клиента в общественной жизни и строить свои отношения в

соответствии с нею. Положительное отношение к индивидуумам является обязательным условием для установления климата доверия и взаимного уважения.

Следует помнить, что не существует «клиента вообще». В пределах общин есть различные категории участников, в разной степени затронутых некоторой проблемой. В каждом отдельном случае необходимо выяснить, какое влияние оказывает существующая проблема на каждую категорию участников, какие варианты решения проблемы являются приемлемыми, каковы возможные последствия (положительные или отрицательные) решения проблемы для разных категорий участников. ИКС должна стремиться избегать решений, которые могут иметь негативный эффект для любой другой группы.

Специфика ситуации. Каждая конкретная ситуация воспринимается разным людям в разное время не одинаково. Это зависит не только от индивидуального восприятия той или иной ситуации, но и от изменяющихся факторов социальной, экономической и окружающей среды. Проблемы всегда вовлечены в некоторую сеть взаимоотношений, только при рассмотрении которой, они могут быть решены.

Климат доверия. Один из важнейших принципов консультационной работы - это степень доверия, существующая между клиентом и консультантом. Однако, это отнюдь не новая мысль, поскольку практически каждый человек скажет, что такого рода отношения должны существовать между клиентом и консультантом в любом случае. Создание доверительной атмосферы требует времени. Такая атмосфера должна быть установлена между:

- - консультантом и клиентом,
- - консультантом и его руководством,
- - ИКС или проектом и организациями и учреждениями, с которыми ИКС взаимодействует.

Главные элементы, способствующие установлению *доверия между консультантом и клиентом*, описаны в следующих пунктах:

- Главный компонент, способствующий установлению доверия – конкретные и материальные успехи клиента (рост продуктивности, повышение экономической эффективности и т.д.);
- Сотрудник ИКС должен быть доступен для клиентов в любое время. Однако, это не подразумевает, что консультант должен быть всегда около клиентов, но клиенты должны знать, где найти консультанта, если они нуждаются в его помощи;
- Климат доверия, по существу, основан на знаниях и навыках консультанта. Сотрудник службы должен быть не только высококвалифицированным специалистом в своей области знаний, но владеть и методологическими аспектами консультационной работы. Это означает, в большинстве случаев, что сотрудники ИКС должны получать дополнительное образование;
- Диалог между консультантом и клиентом должен вестись как между равными партнерами;
- Взаимное доверие основано на позитивном отношении к окружающим. Клиент должен воспринимать консультанта как человека хорошо осведомленного, работа которого важна и дает существенные результаты, т.е. что консультант полезен и важен для клиентов. Такого отношения можно добиться только через постоянное обучение, повышение квалификации консультантов.

Установление доверия между консультантами и их руководством:

- Совместный контроль выполненной работы;
- Обтекаемость организационной структуры;
- Наблюдение за обучением более высоких должностных лиц

Климат взаимного доверия между сотрудниками ИКС - предварительное условие для установления аналогичной атмосферы между консультантами и клиентами.

Доверительные отношения *между ИКС и сторонними организациями* можно обеспечить посредством:

- Четких соглашений, договоров, контрактов и т.д. между ИКС и исследовательскими организациями, государственными структурами, разного рода ассоциациями и т.д.;
- Контрактов/договоров на предоставление консультационных услуг.

Профессионализм консультанта. Установление доверительных отношений между клиентом и консультантом напрямую зависит от полноценности и надежности рекомендаций консультанта. Сотрудник ИКС должен быть уверен в своей компетенции. Можно воспользоваться одним из двух вариантов для того, чтобы добиться этого:

- консультант должен сам обладать высокой квалификацией. Это обязательное условие для хорошего консультанта, однако, один человек редко может быть компетентен во многих областях знаний, поэтому:

- консультант должен знать, куда он может обратиться, чтобы получить исчерпывающие сведения по интересующему его вопросу.

Кроме того, сотрудник службы должен иметь определенные психологические и педагогические навыки, для того, чтобы грамотно построить процессы консультирования и обучения.

Ответственность консультантов и их клиентов. Ответственность, которая, в конечном счете, означает прямую связь между удовлетворенностью клиента и вознаграждением консультанта, является предварительным условием для модификации услуги к потребностям клиентов. Этого можно достичь в том случае, если клиенты могут влиять на выбор консультанта (или даже выбрать

собственного консультанта, например, принять на работу консультанта/консультантов и платить им, как членам своей ассоциации).

Совместное планирование деятельности.

Информационно-консультационная деятельность основана на совместном (между клиентом и консультантом) ситуационном анализе и, в последующем, планировании.

Совместный анализ ситуации обеспечивает свободную дискуссию не только при идентификации и ранжирования по приоритетам проблем, но также и для обнаружения, распознавания, точного выражения идей, исходящих от самих клиентов или от кого-либо еще.

Установление финансовых ресурсов. Истинного участия можно добиться тогда, когда принятие решений относительно использования финансовых ресурсов также находится в руках клиентов. Иначе говоря, возможность самостоятельного установления клиентами использования финансовых ресурсов – сущность заинтересованного отношения. Один из путей достижения этого – обучить клиента управлять собственными финансовыми средствами.

Развитие творческой инициативы. Совместная работа способствует развитию у клиентов службы творческой инициативы. Она позволяет клиентам самостоятельно находить новые пути, осваивать новые направления. Все это способствует ускорению процесса передачи инноваций.

Работа в сети. Совместная работа в системе ИКС обеспечивается частыми горизонтальными контактами со всеми основными подразделениями службы на всех уровнях иерархии, сторонними организациями, вовлеченными в консультационный процесс, а также с потребителями услуг. Такого рода интерактивная работа может быть достигнута через организацию встреч, свободных дискуссий для сотрудников ИКС на регулярной основе, для того, чтобы они смогли поделиться собственным опытом.

В дополнение к сказанному, важность работы в сети состоит еще и в том, что посредством ее можно влиять на

политику (местных, региональных, федеральных властей) для получения выгоды клиентами. Постоянная сетевая работа, объединение сил с союзниками (создание альянсов) и лоббирование своих интересов может стимулировать изменения даже в государственных масштабах.

2.5. Функции информационно-консультационной службы.

Основываясь на мировом опыте, роль и функции ИКС могут быть разделены на три группы (см. Таб. 1): основные функции, возможные функции (т.е., функции, которые ИКС может выполнять, если это необходимо для повышения эффективности или поддержки основных функций) и функции, которые не относятся к сфере деятельности ИКС (это в первую очередь относится к тем видам деятельности, которые могут создать у клиентов впечатление, что ИКС выступает в качестве контролирующего органа (администратора, полицейского), т.е. возникает конфликт ролей службы).

Таблица 1

Функции информационно-консультационной службы¹⁵

Основные функции (++)	Функции, вне компетенции ИКС (--)	Возможные функции (+/-)
<p>Ключевые для ИКС: <i>Обучение взрослых</i> (организация тренингов по техническим и экономическим вопросам) <i>Передача информации</i> (сбор,</p>	<p><i>Осуществление контроля для других структур</i> (здесь м.б. широкий диапазон вопросов)</p>	<p><i>Приобретение производственных ресурсов, таких как семена, химикаты, оборудование</i> (Эти ресурсы должны быть доступны для целевой группы. В том случае, если процессы</p>

¹⁵ V. Hoffmann. Rural communication and extension. Script for module M 5121 WG. – Stuttgart. University of Hohenheim, 2003

<p>обработка, интерпретация информации) <i>Помощь в принятии решений</i> (оказание помощи клиенту в определении, анализе его проблемы, нахождении пути ее преодоления)</p>		<p>снабжения клиентов ресурсами не налажены (нет поставщиков и т.д.), ИКС может ВРЕМЕННО выполнять эту функцию)</p>
<p>Поддержка частных инициатив, развитие и поддержка новых форм кооперации клиентов</p>	<p><i>Навязывание создания групп</i> (захватывать ключевые позиции в ассоциациях клиентов)</p>	<p><i>Помощь в адаптации участникам целевой группы; особенно на начальных этапах совместной работы незнакомых людей</i></p>
<p><i>Развитие задач и методов работы ИКС</i> (тщательный обсуждение прикладных вопросов работы ИКС, поддержка тесных контактов с исследовательским и организациями)</p>	<p><i>Предоставлять кредиты и инкассировать долги.</i> Это должны делать другие структуры. ИКС, напротив, может помогать своим клиентам собирать необходимые для получения кредита документы и т.д.</p>	<p><i>Оказание помощи в хранении и реализации продукции</i> (но всегда в виде поддержки, т.е. клиент должен делать все самостоятельно)</p>
<p><i>Планирование работы службы</i> (обсуждение задач</p>	<p><i>Сбор статистических данных для</i></p>	<p><i>Наблюдение полевых испытаний, исследований и</i></p>

<p>ИКС с клиентами, включая возможности организации деятельности ИКС) <i>Контроль и оценка деятельности ИКС</i></p>	<p><i>органов управления АПК.</i> Сотрудники ИКС могут собирать лишь те сведения, которые необходимы для обеспечения эффективной работы службы</p>	<p><i>демонстраций</i> (ИКС может контролировать эксперименты и испытания, интересные для своих клиентов)</p>
<p><i>Управление службой</i> (эффективная организация работы в офисе, оптимизация документооборота) <i>Повышение квалификации сотрудников ИКС</i> <i>Регулярный обмен опытом между сотрудниками</i></p>		<p><i>Обеспечение инфраструктуры</i> (например, для обучения)</p>

Литература:

- Burton E. Swanson, Robert P. Bents, Andrew J. Sofranko. Improving agricultural extension. A reference manual. – Rome: Food and Agriculture Organization of United Nations, 1997.*
- E. Bolliger, P. Reinhard, T. Zellweger. Agricultural extension. Guidelines for extension workers in rural areas. English translation. – SKAT, Swiss Center for Development Cooperation in Technology and Management, 1992.*

3. *Rural Development Series. Agricultural Extension. Volume 1. Basic concepts and methods.* – Rossdorf: GTZ, 1989.
4. *V. Hoffmann. Rural communication and extension. Script for module M 5121 WG.* – Stuttgart. University of Hohenheim, 2003.
5. *Информационно-консультационная служба в АПК: Учебное пособие / Под ред. В.М. Кошелева и В.В. Маковецкого – М.: Агроконсалт, 2001.*
6. *Основы организации и функционирования информационно-консультационной службы в АПК /Учеб. пособие/ Под ред. В.М. Кошелева. – М.: Издательство МСХА, 1999.*

Тема 3. Современные концепции консультирования

Введение.

Поскольку мы определяем *консультацию* как *помощь в решении проблем*, то наше внимание концентрируется на человеке, так как только у людей есть проблемы, но не у предприятий, организаций или отдельных регионов. То как человек воспринимает проблемную ситуацию, зависит от его субъективного восприятия, отношение к проблеме

основывается на его личных оценках и тех условиях, которые его окружают.

Решение проблем, которые не могли быть преодолены ранее, требует, главным образом, изменений в человеческом поведении. Сотрудники информационно-консультационной службы, как лица, которые должны оказать помощь и поддержку людям, находящимся в проблемной ситуации, должны иметь правильное представление об основах человеческого поведения и возможностях его изменения. Так как содержание консультаций может быть разнообразным, попадать в сферы различных областей знаний, представление об основах консультирования должно базироваться на методах воздействия на человеческое восприятие и поведение. В своей работе консультант-специалист обычно исходит из собственного опыта и полученного им специального сельскохозяйственного образования, однако, он должен дополнительно обладать знаниями в области социальных наук (психологии, социологии). Это необходимо для того, чтобы сотрудник службы мог методически правильно применить свои специальные знания. В этой связи возникает проблема выбора рациональной с данной точки зрения схемы поведения консультанта при работе с клиентами. Этот выбор осложняется тем, что в социальных науках существует огромное количество теорий, моделей, противоречивых результатов отдельных исследований, которые трудно освоить даже специалисту в этой области знаний. Поэтому мы остановимся только на основных теоретических предпосылках, которые помогут агентам ИКС правильно построить консультационный процесс.

3.1. Выбор и использование концепции¹⁶.

В отличие от остальных представителей живой природы, человек наделен уникальной способностью принимать сложные организационные решения. Такая способность является

¹⁶ Концепция – *лат.*, умственное построение, система воззрения о каком-либо предмете.

результатом того, что в психологии принято называть пластичностью поведения, присущей только человеку.

Под пластичностью поведения подразумевается возможность того, что один и тот же человек может вести себя по-разному, попадая в одну и ту же ситуацию. Именно поэтому, даже говоря о том, что мы пытаемся найти рациональную схему построения консультационного процесса, мы можем оперировать лишь предположениями, а не «обязательными» рекомендациями.

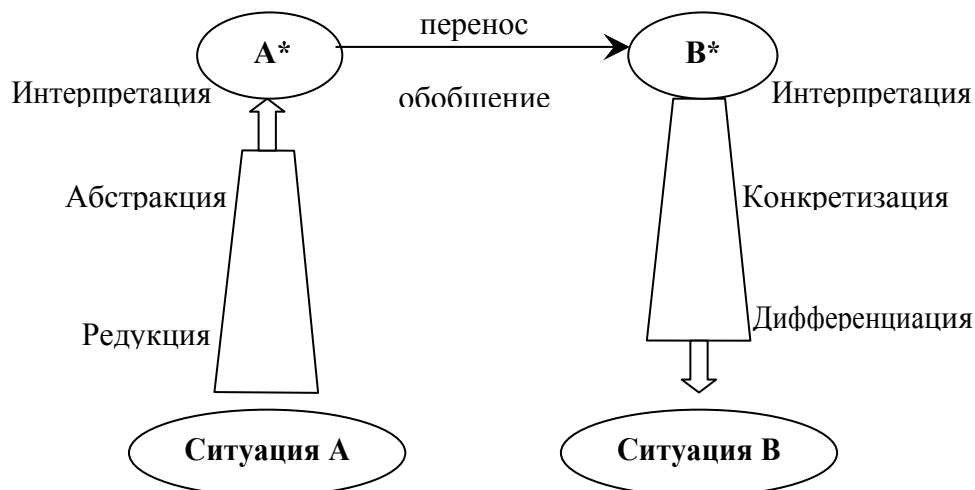
Человеческое поведение – результат взаимодействия человека и окружающей среды в виде динамичного неповторимого процесса. Нельзя найти универсальных рецептов в общении с другими людьми. Вместо этого лучше исходить из обобщенных концепций с тем, чтобы использовать их в последствии сообразно конкретной ситуации.

Такие концепции являются упрощающими, общими представлениями и размышлениями, абстракциями для накопления и передачи опыта, вспомогательным средством лучшего понимания новых ситуаций, полезными рекомендациями. В конечном счете, все, что мы называем нашим опытом, является большим собранием таких концепций. Они возникают, когда, однажды попав в определенную ситуацию, анализируя происходящие с нами события, поведение окружающих, условия внешней среды и собственное отношение ко всему этому, мы делаем некоторые выводы, выстраиваем логическую модель поведения в аналогичной ситуации (Рис. 1). В последствии, мы пытаемся перенести эту модель, образец и на другие ситуации, в результате чего, неизбежно, выработанная ранее схема уточняется, конкретизируется. Следствием этого является расчленение нашей прежней модели на несколько альтернативных вариантов развития событий, т.е. наш опыт дополняется новыми концепциями, которые мы сможем переносить и впредь на новые ситуации.

Эти концепции облегчают наши реакции на события, дают нам основные направления для действий. Выбор концепции

решающе влияет на наше восприятие, наш образ мыслей, поступки. Если мы делаем ошибочный выбор, и концепция не годится для данной ситуации и проблемы, это мешает нам поступить правильно, делает нас слепыми в восприятии реальности, а результат наших действий проявляется не так, как мы бы того хотели. Именно поэтому мы должны:

- к собственным концепциям относиться критически, быть открытыми для других концепций;
- неудачи и неприятности воспринимать не как повод для досады на других, а как основу для размышления: было ли наше понимание ситуации правильным, или необходимо уточнить или изменить неправильные представления, ошибочные концепции.



(А*, В* - опыт, модель, концепция)

Рис. 1. Возникновение концепции¹⁷

Как показывает опыт, не достаточно только лишь знать основные концепции. Необходимо научить человека применять их правильно, в соответствии с ситуацией, конкретизировать абстрактные модели, абстрагироваться от конкретной ситуации. Это становится возможным только с приобретением опыта. Для развития навыков консультационной работы сотруднику ИКС в разработке концепций, необходимых в его повседневной деятельности,

¹⁷ V. Hoffmann. Rural communication and extension. Script for module M 5121 WG. – Stuttgart. University of Hohenheim, 2003

может помочь диалог, особенно с коллегами из разных структур, дополнительное повышение квалификации и обучение на рабочем месте.

Выработанные концепции должны сводить все обстоятельства в одну систему, т.е. пояснять, что принадлежит этой системе (элементы), в каком отношении друг к другу эти элементы находятся (структура), что означают эти элементы для поддержания и функционирования целого (функция), и как протекают процессы в данной системе (процессы). При этом концепции должны быть выбраны так, чтобы они дополняли друг друга и не противоречили сами себе.

На основе правильного понимания, овладения концепциями консультант должен уметь самостоятельно ответить на следующие пять вопросов в конкретных ситуациях консультации при помощи ситуационного анализа, руководствующегося концепцией и направленного на достижение цели:

(1) Почему участники ситуации ведут себя именно так, как они себя сейчас ведут?

(2) Возможно ли другое их поведение?

(3) Кто (что) является движущими и тормозящими силами, которые могут повлиять на изменение поведения?

(4) Какими средствами можно вызвать изменение поведения?

(5) Какие последствия будут предположительно иметь изменения поведения?

Типовая модель консультации. Для получения более конкретного представления о процессах, которые происходят между консультантами и отдельными клиентами или всей целевой группой, с помощью графических средств попытаемся описать взаимодействие ИКС с целевыми группами (Рис. 2). В данном случае информационно-консультационная служба выступает в качестве источника стимулирования целевых групп. Понятие «стимулирование»

можно заменить более узким понятием «консультация»¹⁸, таким образом, модель представленную на Рисунке 2 можно считать типовой моделью консультации.

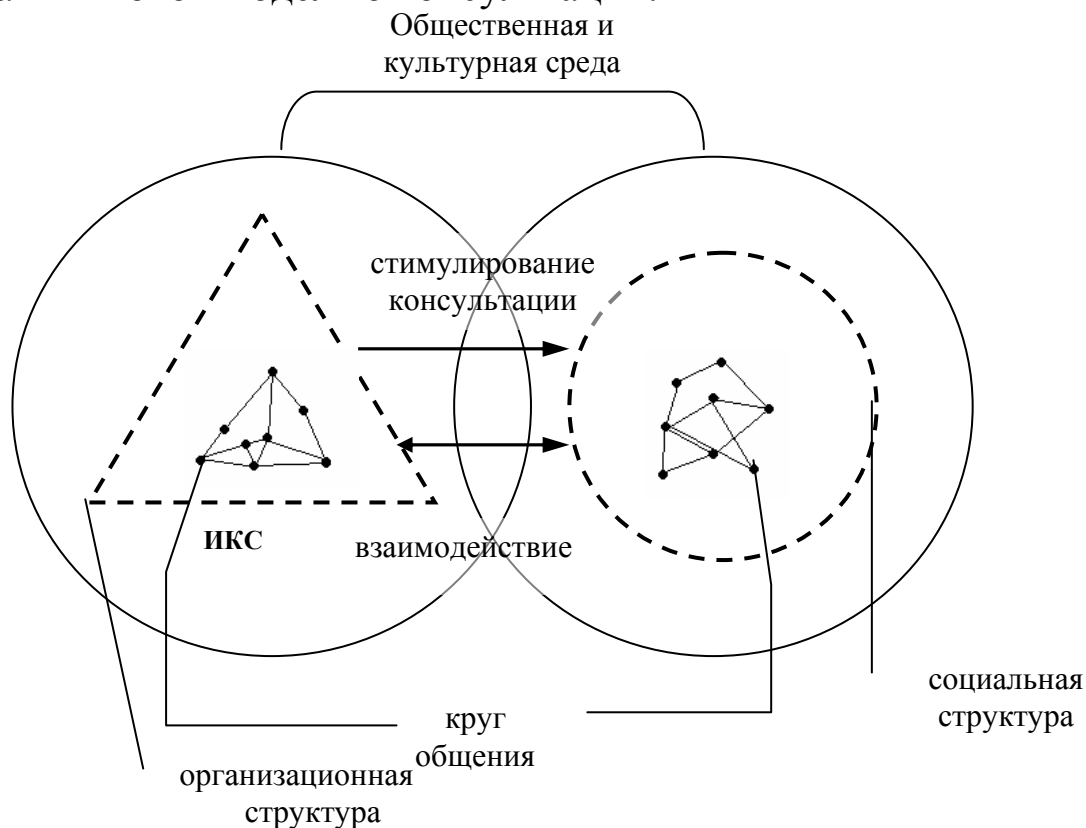


Рис. 2. Типовая модель организованного стимулирования¹⁹

Поведение отдельных людей, то есть поведение консультанта и его консультационного партнера, всегда встроено в более широкие социальные связи, и поэтому испытывает значительное влияние с их стороны.

В сфере личных связей на клиента влияют, например, его семья, друзья, общественное мнение. На консультанта влияют те же факторы и дополнительно к ним неформальные контакты с другими участниками консультационной службы.

Влияние культурной и общественной среды обычно одинаково для консультационной службы и целевой группы. Однако в большинстве развивающихся стран, где в штатах

¹⁸ V. Hoffmann. Rural communication and extension. Script for module M 5121 WG. – Stuttgart. University of Hohenheim, 2003

¹⁹ Там же.

информационно-консультационных служб работают иностранные специалисты, в результате совместной работы как внутри системы ИКС, так и между службой и целевыми группами могут развиваться межкультурные контакты.

Часто причины разного рода неудач в работе ИКС (программные мероприятия не привели к желаемому эффекту, участники целевых групп не заинтересованы в развитии контактов с ИКС, инновации, не смотря на усилия со стороны ИКС не находят применения на практике и т.д.) приписывают клиентам. Данная же модель наглядно демонстрирует, что возможные причины неудач в консультационной работе принципиально могут находиться в каждом звене общей связи. С помощью этой модели удастся легче определить вызвавшие проблему факторы: ошибки в самой системе ИКС, неправильные представления участников целевой группы, неверная тактика взаимодействия службы с клиентами, неверно выбраны методы консультационной работы и т.д.

Аналогичный подход применяется и для построения модели человеческого поведения, который позволяет объяснить появление проблем при консультационной работе.

Восприятие. Поведение и его изменение. Человеческое поведение является следствием взаимодействия различных факторов, которые определяются динамическим взаимодействием личности и окружающего мира. Соответственно на поведение будут влиять не все возможные факторы окружающего мира, а только те, которые воспринимаются личностью.

Человеческое восприятие – в высшей степени индивидуальный и субъективно разносторонний процесс. Для понимания поведения очень важно понять процесс человеческого восприятия (Рис. 3).



Рис. 3. Модель восприятия²⁰

Восприятие не является чисто техническим процессом, наши глаза работают не как видеокамера, а наш слух – не как магнитофон. Не все, что происходит вокруг, воспринимается нами. Мы выбираем с помощью нашего внимания, а это выбранное упорядочивается нами и активно изменяется в нашем сознании в процессе восприятия. Именно это определяет значительные различия между физическим окружающим миром и субъективным, то есть воспринимаемым нами окружающим миром. Это наглядно отображено на Рисунке 3.

Существенное влияние на переработку и сохранение раздражителей восприятия оказывают, с одной стороны, структурные факторы, которые определяются строением и работоспособностью органов чувств, с другой стороны, функциональные факторы, которые определяются психологической ситуацией воспринимающего.

Функциональные факторы, такие, как, например, настроение, потребности и опыт представляют понимание и

²⁰ V. Hoffmann. Rural communication and extension. Script for module M 5121 WG. – Stuttgart. University of Hohenheim, 2003

переработку раздражителей восприятия в постоянном взаимодействии между памятью и внутренним миром. К функциональным факторам относятся:

- *Опыт*: пример: «Моя земля не достаточно хороша»; «необходимый кредит я не получу». Восприятие консультанта клиентом определяется опытом общения с ним.
- *Представление о ценностях*: пример: «Это не оплачивается – социальные льготы»; «это «правильный» способ обработки земли».
- *Ожидание будущего*: пример: «Надежда на то, что сыновья это сделают лучше или отсутствие надежды».
- *Потребности*: пример: «Мне этого достаточно/не достаточно для жизни».
- *Установки*: пример: «Женщины остаются дома, тяжелая работа – для мужчин».
- *Перенятие социально-культурных норм*: пример: «Земля может/не может быть частной собственностью».

Мы всегда создаем собственную картину мира и никогда не сможем увидеть «настоящий мир», действительность как таковую. Изучая человеческое восприятие, мы узнаем, с помощью каких средств мы создаем свой мир. Восприятие происходит селективно, проективно, упорядоченно и с приданием смысла и образов.

Селекция обозначает процесс выбора, так как из бесконечного числа случаев мы отбираем интересующий нас отрезок, причем наше внимание обращено, прежде всего, на актуальные потребности и упорядочение наших мыслей.

Проекция подразумевает процесс, при котором что-то зависит от нас самих, наши чувства, желания или страхи вкладываются, переносятся, т.е. проецируются в высказывания. При этом чаще всего незаметно для воспринимающего меняются внешнее и внутреннее, в ситуации общения с людьми меняются «я» и «ты». Кто не знаком с ситуацией, где на утверждение: «Ты же только что

хотел...» следует ответ: «Но как же так? Совсем нет! Ты же хотел!». Таким образом, желание оказывается не только «отцом мыслей», но и «матерью восприятия».

Упорядочение, смысл и образ – это принципы, ориентированные на наши потребности, их мы должны вложить в новое содержание восприятия, чтобы можно было сохранить их в памяти. Без упорядочения, смысла и образов нельзя обозначить впечатления и тем самым сохранить и воспроизвести их. Обозначение впечатлений очень важно, так как наше мышление, а также в большой степени наше восприятие формируется благодаря языку.

Отсутствие каких-либо частей восприятия, неполные структуры не исключают переработку. Отдельные раздражители входят в связь друг с другом и сохраняются в памяти как целое, как значимая единица. Подчинение отдельных частей друг другу определяется критериями простоты, близости, цельности и доверия. В сумме эта «целостность» больше, чем отдельные ее части. Она является качественно новым значением.

Как следствие описанных процессов можно сказать, что мы, как правило, лучше воспринимаем что-то субъективное, то, что идет навстречу нашим потребностям, усиливает нашу уверенность, может быть подходящим средством для достижения наших целей, соответствует нашим ожиданиям и подтверждает наш опыт.

Таким образом, на человеческое поведение влияет лишь часть окружающего мира. В субъективное восприятие информации при этом входит не только актуальная информация, но и исторические знания, то есть опыт, и предчувствие будущих событий, то есть ожидание.

На Рисунке 4 представлена модель психологического поля, с помощью которой можно описать поведение. Личность в своем окружающем мире (субъективно воспринимаемом окружающем мире) переживает что-то, как желаемое (цель, желаемое состояние) и мобилизует психические силы, чтобы достичь поставленной цели.

Личность точно также мобилизует психические силы, если в окружающем ее мире возникает нечто негативное, для того, чтобы избежать таких негативно оцененных состояний. Достижение цели или избежание негативного состояния может быть блокировано или затруднено благодаря барьерам, или тормозящим факторам (отсутствие знаний, неуверенность в последствиях, недостаточные средства, социальные санкции и т.д.).

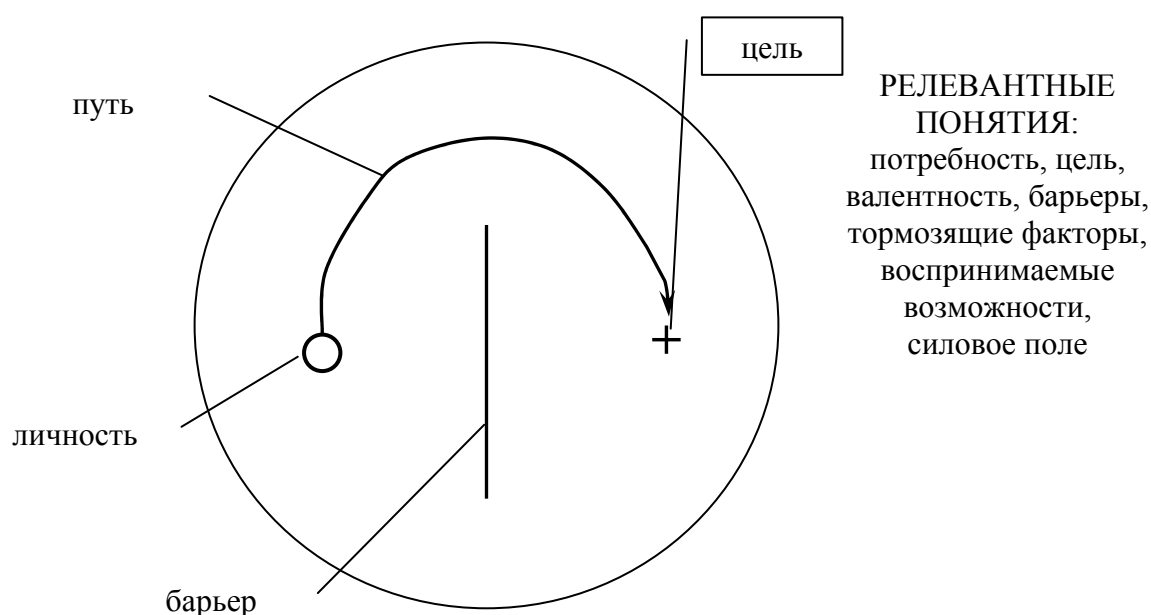


Рис. 4. Модель психологического поля²¹

Силы, направленные на положительные состояния цели, назовём ускоряющими, а направленные на негативные - тормозящими. Соответственно поведение является продуктом психического поля, в котором тормозящие и ускоряющие силы находятся в состоянии равновесия или не равновесия различной напряженности.

Благодаря такому рассмотрению поведения с помощью теории полей, разработанной нашими зарубежными коллегами из Университета Хоенхайм, может быть также

²¹ V. Hoffmann. Rural communication and extension. Script for module M 5121 WG. – Stuttgart. University of Hohenheim, 2003

объяснен процесс изменения поведения. Графическое изображение этого представлено на Рисунке 5.

Изменение поведения рассматривается при этом как процесс, состоящий из трех фаз:

- (1) Нарушение прежнего уровня равновесия (восприятие проблемы);
- (2) Движение к новому уровню равновесия (шаги реализации);
- (3) Стабилизация измененного поведения (решение проблемы или возврат на прежний уровень).

Консультирование выполняет в каждой из трех фаз важную функцию. Оно систематически поддерживает и облегчает процессы изменения поведения.

Изменение имеющегося равновесия достигается:

- Добавлением ускоряющих сил;
- Устранением тормозящих сил, а также
- Действенной комбинацией обоих процессов

Если при сильных тормозящих силах ускоряющие силы лишь увеличиваются, то при этом растет внутреннее напряжение, которое повышает опасность возвращения нового уровня равновесия на старый уровень. Внутреннее напряжение и опасность возвращения уменьшаются, если с введением новых позитивно действующих сил удастся сократить имеющиеся негативные силы.

Особенно важна роль консультирования именно в третьей фазе. Сразу после произошедшего изменения поведения возникает еще не достаточно стабильное состояние равновесия. Наступают повторяющиеся «конфликты после решения» – те, кто уже однажды покупал не совсем подходящую обувь, знают, что это такое. Также неожиданные проблемы возникают при введении альтернативы, на которую выпало решение. Всё это повышает опасность возвращения в старое/ предыдущее состояние. Здесь необходим консультант, чтобы помочь в преодолении этих трудностей и укрепить уверенность своего партнера в правильности принятого решения до тех пор,

пока, ему (партнеру), не станет виден успех изменения собственного поведения.

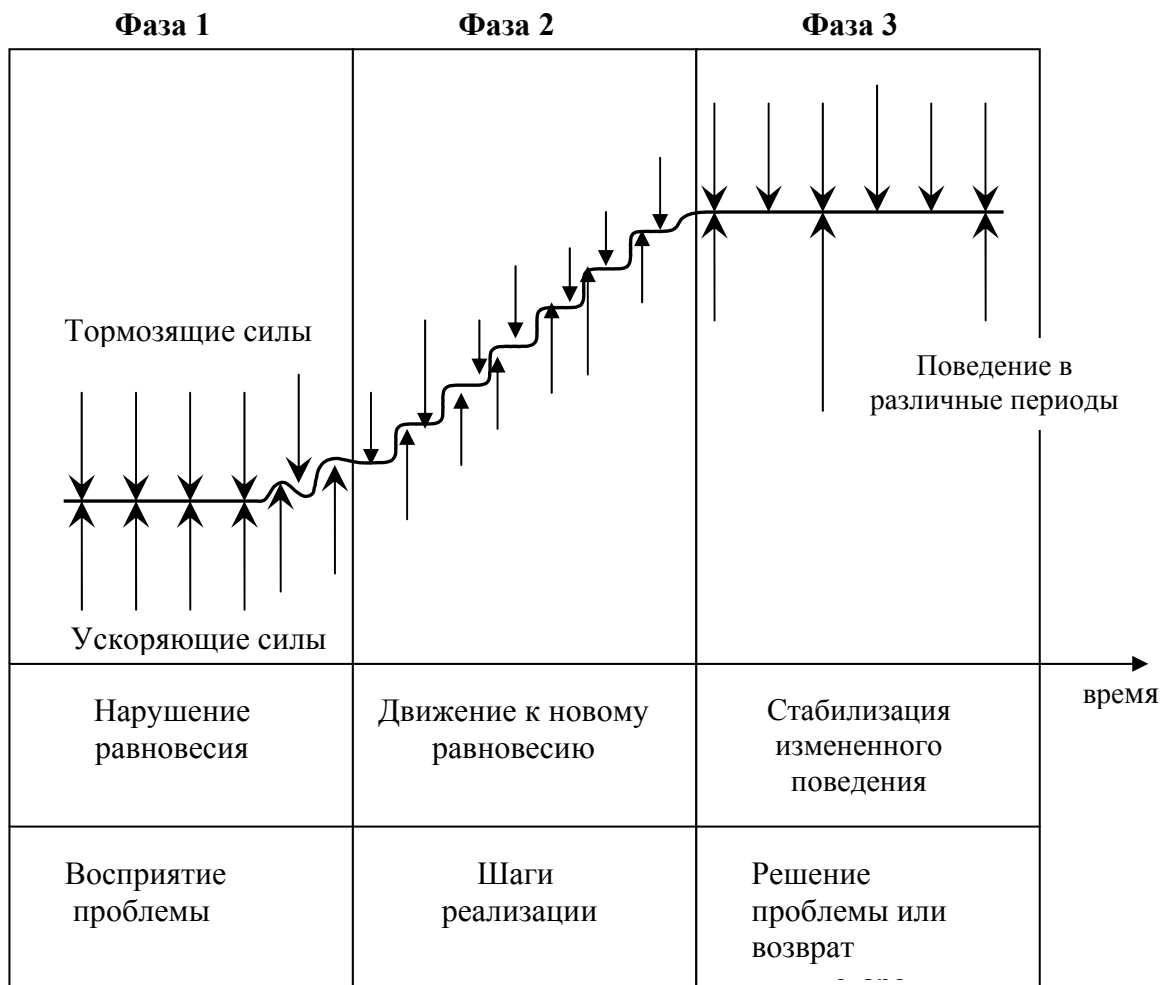


Рис. 5. Модель изменения поведения²²

Часто изменения поведения не происходит, так как значение части факторов еще не ясно и не может выступать в качестве явно (недвусмысленно) позитивно или негативно действующей силы.

Неясность у клиента может возникнуть в силу того, что он не может точно увидеть или правильно расценить свою собственную позицию и роль по отношению к своим целям и потребностям. Он не «дистанцируется от проблемы». В такой ситуации задача консультанта – помочь клиенту в понимании структуры и взаимосвязи, в понимании собственных целей и

²² V. Hoffmann. Rural communication and extension. Script for module M 5121 WG. – Stuttgart. University of Hohenheim, 2003

оценок и связанных с этим чувств. Благодаря этому клиент сохраняет необходимую «дистанцию от проблемы», чтобы ее осознать и увидеть её «целесообразное» решение. Это делает возможным изменение поведения и целенаправленное действие.

Защитные механизмы. Изменение поведения неприятно. Часто легче вместо изменения поведения изменить восприятие и мнение.

Если согласится с тем, что у всех людей есть, например, потребность в безопасности, то на основе описанных принципов восприятия нужно ожидать, что сильно беспокоящая информация будет приукрашена во время восприятия. Если для предпринятия каких-либо действий необходимо состояние внутренней напряженности, то для людей комфортно или терпимо напряжение только определенной силы. Смех, плач, ярость – для нас это способы снятия напряжения. Имеется также ряд психических процессов более высокого уровня, которые способствуют снятию напряжения, психологическому освобождению. Они происходят в подсознании настолько автоматически, что мы почти этого не замечаем. Они исследуются в психологии, как «познавательный/ когнитивный диссонанс».

Вспомним первую фазу модели изменения поведения (Рис. 5), где, благодаря наличию ускоряющих сил или ослаблению тормозящих, происходило изменение поведения. Там мы отталкивались от предположения, что преобладание ускоряющих сил влечет за собой изменение поведения. Здесь мы должны признать, что этот способ изображения слишком прост, так как изменение поведения является лишь одной из возможных ускоряющих реакций на неравновесие сил.

Познавательный диссонанс описывает состояние, при котором элементы мышления и осознания противоречат друг другу, образуют разлад. Например, большинством товаропроизводителей возможность расширения собственного производства за счет получения банковского кредита воспринимается изначально негативно, поскольку

существует устойчивое мнение о том, что это грозит финансовой кабалой, попаданием в зависимость, в случае неблагоприятного развития событий. Однако люди видят, что те, кто все же решился взять кредит, добиваются существенных результатов. Оказывается, что это не так уж и страшно, и, кроме того, сулит определенные выгоды.

Прежде чем такое несоответствие повлечёт за собой последствия в действиях, можно удалить его там, где оно впервые проявляется. При наличии множества противоречивой/ диссонансной информации это происходит непосредственно во время восприятия, так, что воспринимающий этого даже не осознает.

Диссонансной информации при восприятии можно избежать. Она может изменяться, ослабляться или даже частично искажаться. Если она попадает в сознание, то всегда есть возможность активно её забыть. Если информация получена от людей или организации, то можно сомневаться в её достоверности и наоборот, сомнительная достоверность людей передается тому, что эти люди представляют (например, консультационная организация с плохим имиджем).

Необходимо считаться с тем, что изменение поведения неприятно для большинства людей. Неравновесие психических сил сначала наталкивается на сопротивление уменьшающих диссонанс процессов, прежде чем происходит побуждение к изменению поведения. Видимые тенденции освобождения (разрядки) клиента указывают консультанту на вид и размер внутреннего сопротивления, которое противостоит изменению поведения и позволяет учитывать подоплёку этого в консультационной работе.

3.2. Консультирование как помощь в решении проблем.

Под консультированием мы понимаем помощь в решении проблем, направленную на то, чтобы у клиента появилось более глубокое понимание своей проблемы и причин ее

возникновения, а также стимул к действиям, которые позволят выйти из проблемной ситуации.

Решение проблем – центральный вопрос консультирования.

Проблема – испытываемое человеком несоответствие между тем, чего бы он хотел достичь и тем, что есть на данный момент времени, для устранения которого обычные (привычные) действия не пригодны.

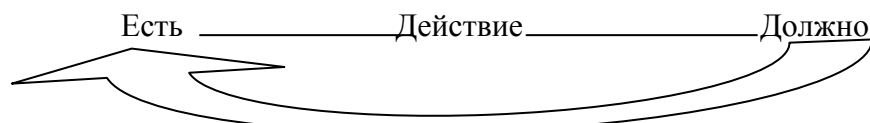
Функциями консультирования в процессе решения проблем являются:

- *поддержка клиента через интеллектуальную помощь при структурировании его проблемы;*
- *изменение отношения клиента к его проблеме через информирование;*
- *побуждение клиента к деятельности, направленной на преодоление проблемной ситуации;*
- *повышение уровня компетентности клиента по важным для него вопросам.*

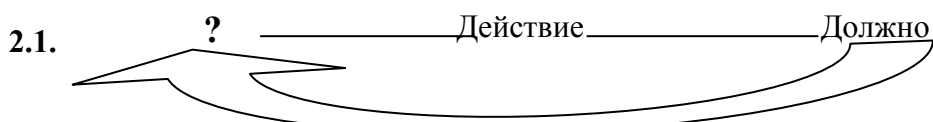
Правильно определить причины возникновения проблемы и ее оптимальное решение – залог успеха в консультационной работе. Однако, на практике, консультант очень часто встречается с ситуациями, когда у клиента отсутствует четкое представление о собственном отношении к проблеме. Примером этого может быть желание достичь нескольких, противоречащих друг другу целей одновременно, либо нет определенности в выборе пути достижения цели, либо существует множество альтернатив для достижения цели, однако не известны последствия выбора той или иной альтернативы.

Базовая структура понимания проблемы, а также *структуры отсутствующего понимания* схематически представлены на Рисунке 6.

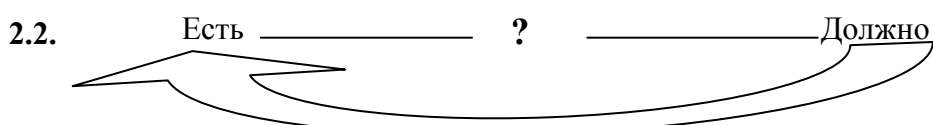
1. Базовая структура понимания проблемы:



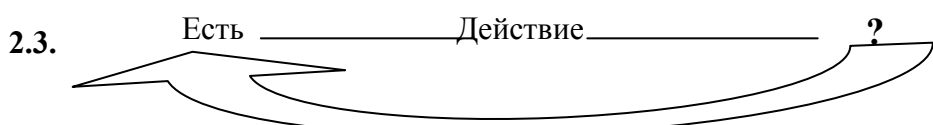
2. Структуры отсутствующего понимания:



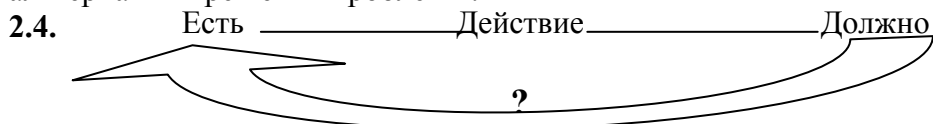
Кто я, чего я хочу, в какой ситуации я нахожусь?



Какие факторы изменяемы? Какие действия ведут к цели? Каковы затраты, эффективность альтернативных действий? Каковы риски?



Что действительно желаемо? Что реализуемо? Есть ли конфликты целей? Каковы альтернативы решения проблемы?



Когда я достигну цели, что будет со мной, кем я стану? Чего я хочу потом? В какой ситуации окажусь я в новых условиях? Каковы последствия предпринятых мною действий?

Рис. 6. Структуры отсутствующего понимания

Модель принятия решений. В зависимости от ситуации при решении проблем можно использовать различные модели. Мы рассмотрим одну из них, приемлемую в большинстве случаев, которые могут возникнуть в консультационной работе.

На Рисунке 7 представлена модель решения проблемы, состоящая из ряда поэтапных шагов, позволяющая подойти к принятию решения системно. В действительности, решение

проблемы начинается уже с ее восприятия. Разница между существующим состоянием и тем, которое, в принципе, может быть достигнуто и оценивается как лучшее, субъективно воспринимается как проблема. Такое восприятие возникает двумя путями: либо складывается ощущение, что существующая ситуация ухудшается, либо ощущение, что ее можно улучшить.

Так как восприятие субъективно, в процессе консультирования рекомендуется детально описывать исходную ситуацию с тем, чтобы на последующих этапах можно было перепроверить восприятие проблемы. Это необходимо еще и для того, чтобы консультант и клиент не исходили из различных представлений об имеющейся проблеме. Одновременно это позволяет распознать и обсудить искажения восприятия и ошибочные представления клиента и консультанта.

Описание исходной ситуации содержит и объективное «ядро», поэтому не только допустимо, но и необходимо, чтобы оно производилось в тесном сотрудничестве клиента с консультантом. Определение цели и проблемы, напротив, являются субъективными вопросами, которые определяются потребностями и представлениями о ценности клиента. В данном случае вмешательство консультанта должно быть очень деликатно. Его функция состоит в том, чтобы как цели, так и определения проблем действительно искались клиентом, альтернативно развивались и реалистично формулировались.

Цели могут разрабатываться только на основании анализа потребностей клиента. Они должны формулироваться как с учетом *направления желаемого достижения цели*, так и его масштаба. Окончательную цель можно принять, если уже существуют конкретные варианты решения.

Определение проблемы является основным пунктом *решения проблемы*. В определение проблемы уже вкладывается половина решения, поэтому здесь необходима особая тщательность. Консультант должен обращать

внимание на то, что из большого числа определений проблемы окончательное устанавливается только в ходе *поиска решений*.

Шаг определения проблемы, связанный с размышлениями о причинах, ее вызвавших, и последствиях, на практике, к сожалению, часто пропускается. Однако он является основным пунктом в решении проблемы. Поэтому консультант должен следить, чтобы сначала было развито множество определений проблемы, из которых в течение поиска решения проблемы будет выбрано одно окончательное.



Рис. 7. Стадии систематического решения проблем²³

Если поиск решений оказался безуспешным, это является сигналом к тому, что необходимо изменить постановку цели или определение проблемы.

²³ Адаптировано из: V. Hoffmann. Rural communication and extension. Script for module M 5121 WG. – Stuttgart. University of Hohenheim, 2003

Существующие возможные решения необходимо оценить с точки зрения того, имеет ли смысл их реализовывать. Выбор между вариантами является необходимым, если существует большое количество путей решения. При выборе решения сравнивают преимущества в случае успеха с недостатками в случае неудачи (Рис. 8). Следует отметить, что на рисунке 8 представлена не математическая формула, с помощью которой можно рассчитать значение альтернативы, а лишь схематически отражена общая идея, возможность оценки отдельного варианта. При сравнении этих величин принимаются во внимание две составляющие, а именно: ожидаемые результаты и вероятность их наступления (т.е. риски). Из всех вариантов выбирается наилучший по сравнению с другими. Положительно высоко оцененные альтернативы с достаточно благоприятными вероятностями успеха не реализуются, если ожидаемые негативные последствия в случае неудачи оцениваются как очень сильные.

Зрелое решение принимается не только с рациональной точки зрения. Необходимо, чтобы это решение согласовывалось с чувствами клиента и принятыми в его среде культурными нормами.

$$\text{Значение альтернативы} = \text{Ожидаемая польза} * \text{Вероятность успеха} - \text{Возможный вред} * \text{Вероятность неудачи}$$

Рис. 8. Компоненты выбора между альтернативами²⁴

При выборе между альтернативами консультант выполняет важные функции. От него требуется полное знания дела и понимание, когда речь идет о том, чтобы реально оценить ожидаемый вклад альтернатив в достижение цели, необходимые для этого затраты и связанные с этим риски, а также их нежелательные последствия.

²⁴ V. Hoffmann. Rural communication and extension. Script for module M 5121 WG. – Stuttgart. University of Hohenheim, 2003

Процесс консультирования не должен заканчиваться с реализацией решающих проблему мероприятий. Только после установления результата и его оценки выясняется, решена ли проблема удовлетворительно или должны применяться новые меры для решения проблемы. Сложным при оценке результата является описание причин, которые привели к установленным результатам.

3.3. Консультационный процесс.

Следует отметить, что, выбирая ту или иную концепцию консультирования, нужно помнить о том, что *индивидуальное консультирование* – трудоемкий процесс, занимающий много времени, охватывающий лишь очень небольшое количество клиентов. Напротив, **работа с группой** имеет более широкий спектр воздействия и отдачу от затронутых лиц.

Работа с *целевыми группами* клиентов имеет большое значение в деятельности информационно-консультационной службы. При этом содержание консультационной работы должно соответствовать особенностям группы, поскольку только в этом случае у консультанта появится возможность активно воздействовать на ее участников.

Кроме того, консультирование, также как обучение и информирование может происходить только посредством **коммуникации**. Нельзя проникнуть в сущность индивидуальной и групповой консультационной работы, не владея знаниями о коммуникационных процессах. Однако мы не будем подробно останавливаться на рассмотрении этих вопросов, поскольку они подробно изложены в работах наших коллег:

- *В.В. Маковецкий, Т.А. Потенко, Т.В. Скакун. Коммуникационные процессы и методы деятельности информационно-консультационной службы. / Учебно-методическое пособие. Части I и II. М.: 2004.*

Ознакомившись с содержанием вышеперечисленных публикаций, вы сможете составить собственное

представление о консультационной работе как о процессе, в котором участвуют агенты ИКС и клиенты службы.

3.4. Распространение нововведений.

Центральный вопрос консультационной работы – внедрение и распространение новшеств. Его необходимо рассматривать с точки зрения повторяющихся событий, которые можно объяснить посредством описанных выше теоретических концепций.

Новшества или инновации – новые методы, изобретения, технические устройства, идеи, образы действий. С точки зрения консультирования нас интересуют такие новшества, которые выступают в качестве оптимального средства решения проблемы. Собственно, более точным было бы понятие «изменения», тем не менее, в зарубежной и отечественной практике оно не стало общепринятым. Нововведение отнюдь не должно быть всегда чем-то совершенно новым и в каждом случае лучшим, чем действующее и практикующееся в настоящее время.

Если «биологическая» или «экологическая» обработка земли приобрела сегодня неожиданно новую актуальность и для многих представляет радикальное новшество, то, пожалуй, следует напомнить, что на протяжении пятитысячелетней истории сельского хозяйства до недавнего времени она была единственно возможным способом обработки земли. Также нельзя приравнивать новое с хорошим, а старое с плохим. Если консультационная служба содействует распространению нововведений, то не следует отождествлять его со слепым доверием к прогрессу. *Новшества нужно воспринимать только как изменения по отношению к имеющейся на данный момент ситуации, причем эти изменения признаются заинтересованными лицами субъективно лучшим решением проблемы.*

Тот, кто первым применяет изменение в социальной системе, называется *новатором или инноватором*. Принятые им решения, изменение его поведения в ходе внедрения нововведения получило определение – *адаптация*. И если потом следующие члены социальной системы также принимают это новшество (потенциальные внедренцы), то осуществляется процесс распространения - *диффузионный процесс*.

Начало исследований процессов диффузии, также именуемыми исследованиями адаптации и диффузии, было положено в середине 20-х гг. американской сельскохозяйственной консультационной службой (Agricultural Extension Service). Сотрудники службы пытались установить обратную связь со своими клиентами, с целью выявления эффекта от консультационной работы. Так как главные направления деятельности ИКС – передача знаний и навыков для улучшения жизненной ситуации – было трудно оценить, практическим индикатором успеха консультационной работы было принято число фермеров, которые приняли новшества в соответствии с рекомендациями службы. Хотя распространение инноваций во всех сферах человеческого общества является важным процессом, с тех пор аграрные социологи являются ведущими в этой области научных исследований. Сегодня проводятся тысячи исследований во всем мире, которые разрабатывают эту проблему различными способами и, как и следовало ожидать, приходят к достаточно противоречивым выводам. После долгих поисков медленное распространение получает в последние годы ситуационно-функциональный подход к данной проблеме. С этой точки зрения следует исходить и здесь, так как он целиком вытекает из последовательного применения ранее уже описанных базисных концепций.

Что же мы подразумеваем под повторяющимися, доступными наблюдению явлениями/событиями?

Для тех случаев, когда новшества имеют успех в социальной системе, существует типичная кривая диффузии. Сначала темп приема нововведения низок, потом он постепенно нарастает и в конце снова снижается. Если представить протекание этого процесса графически как кривую (Рис. 9), то в большинстве случаев получается S-образная кривая. Иногда, однако, в начальной стадии прием может начинаться особенно медленно и получает ускорение только лишь в конечной фазе, тогда возникает кривая в форме J.

Если рассматривать темп приема новшества не суммарно в процентах, а по абсолютному количеству новых внедренцев в единицу времени, то получается в большинстве случаев кривая в форме колокола или волны (Рис. 10).

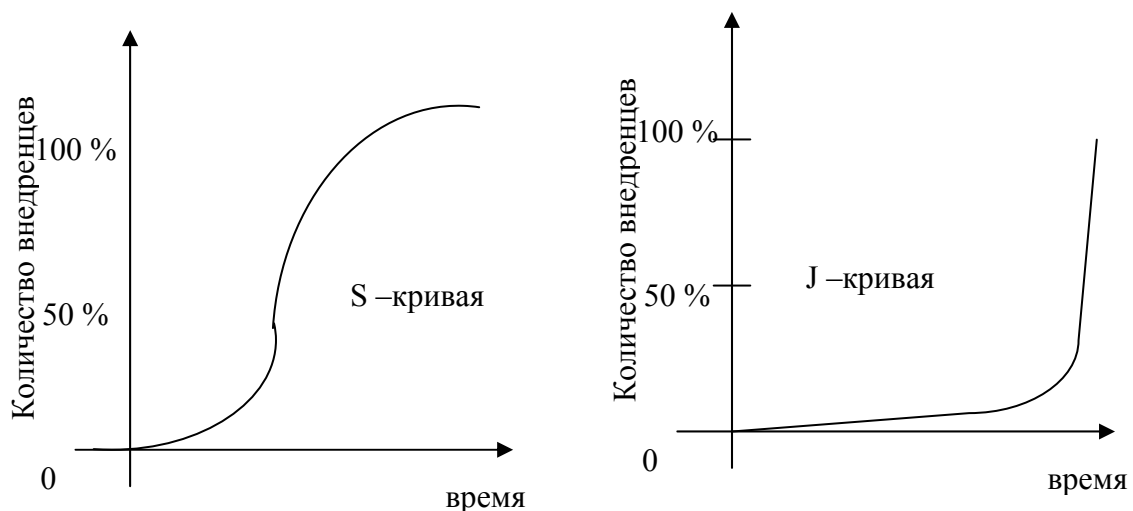


Рис. 9. Две формы протекания процесса распространения нововведений²⁵

Повторяющимся в наблюдениях является, то, что в большинстве случаев этот процесс дается новатору очень тяжело. Дополнительно к риску, от внедрения новшества, его обременяет неприятие социальной системой. Однако, в конце концов, происходит переворот во мнениях, и после нерешительного приема несколькими ранними внедренцами,

²⁵ V. Hoffmann. Rural communication and extension. Script for module M 5121 WG. – Stuttgart. University of Hohenheim, 2003

распространение получает размах и самостоятельно охватывает всю социальную систему без дальнейших консультаций и стимулирования.

На этих наблюдениях базируется разделение процесса распространения новшеств на 4 фазы, которое также служит логической структурой, объясняющей событий (Рис. 10).



Рис. 10. Фазы диффузионного процесса²⁶

Инноватор как нарушитель общественного спокойствия. Распространение новшеств не происходит как простая реакция на новую информацию. Сначала у кого-то должна возникнуть проблема, для которой он ищет решение. Если процесс поиска решения дает в итоге новые альтернативы действия, то возможный инноватор сталкивается с той трудностью, что новшество, которое он рассматривает в качестве решения проблемы, локально еще

²⁶ V. Hoffmann. Rural communication and extension. Script for module M 5121 WG. – Stuttgart. University of Hohenheim, 2003

не испытано. Оценка необходимых издержек еще не проведена. Будет ли вообще достигнут желаемый результат, еще не известно. Иными словами, новатор идет на большой риск, как с экономической точки зрения (у него нет ничего, кроме накладных расходов), так и с социальной (общественное мнение обычно неблагоприятно на этой фазе). Чаще всего на такой риск идут люди, которые хорошо обеспечены финансово и социально. При этом они не бросаются вслепую в пучину возможных рисков, а по возможности пытаются придерживаться минимальных рисков, посредством того, что очень тщательно изучают всю доступную информацию и при помощи осторожного и, если возможно, постепенного его испытания приобретают дальнейшие сведения и дополнительную уверенность. Поэтому инноваторы по сравнению со всеми более поздними пользователями новшества имеют самый длительный этап испытаний. В целом, соседи могут наблюдать развитие событий, а новатор принимает за них на себя функцию локального научного исследователя.

Поступки новатора часто действуют на других как вселяющая неуверенность информация, они создают психическое напряжение, для которого должен быть найден выход. В подтексте поведения новатора, отличного от поведения остальных, скрыт упрек другим в том, что их порядок ведения дел старомоден, отстал и, в конечном счете, ошибочен. Подходя к вопросу нововведения критически, можно заметить, что он представляет более трудный путь снятия напряжения, чем простой отказ от решения проблемы.

Новаторы часто испытывают на себе неприятие со стороны других. Но все пути к отступлению отрезаны. Сдаться было бы провалом, которого так желают им другие, и, кроме того, этим они бы не принесли пользу решению проблемы, которую они хотели решить с помощью нововведения. Поэтому новатор налаживает контакты с людьми, находящимися за пределами его окружения, или укрепляет уже имеющиеся контакты с теми людьми, у

которых он находит, с одной стороны, социальную поддержку и, с которыми, с другой стороны, также может профессионально обмениваться мнениями относительно новшества. В соседней социальной системе часто уже имеются новаторы, которые начали раньше и располагают многолетним опытом работы с нововведениями.

Критическая фаза. Не все соседи реагируют на нововведение отрицательно. Некоторые часто оказываются в ситуациях, подобных ситуации новатора, будь это то, что они должны решать похожие проблемы или то, что они чувствуют себя социально равными по рангу и имеют, таким образом, право руководить внедрением новых разработок.

Чем ближе к инноватору чувствует себя отдельный человек, тем выше интерес этих лиц к его поведению и больше возможностей для достижения успеха мероприятия. Хотя это не всегда приносит новые контакты новатору, вероятно потому, что эти люди не хотят себя компрометировать, однако с этого начинается наблюдение, наведение справок в процессе случайных разговоров или более активный сбор информации у других людей или в консультационных службах.

Если новшество оказывается успешным и оправдывает все ожидания новатора, то вследствие этого риск неудачи для остальных сокращается, и они начинают его испытывать на практике. Если к тому времени существует несколько ранних внедренцев, то это облегчает информационный поиск для остальных участников социальной системы. С некоторыми из ранних внедренцев другие отождествляют себя скорее, чем с новатором. Тогда эти внедренцы являются ключевыми фигурами, которые служат ориентирами, с точки зрения влияния на малые или большие группы ранних внедренцев.

Теперь начальное решение отклонить новатора и нововведение вряд ли может привести к снижению напряжения, так как теперь новшество стало более привлекательным и связано с меньшим, чем прежде риском. Таким образом, теперь новшество может вызвать к себе

большой интерес и получить широкое распространение в обществе.

Эта фаза обозначается как критическая потому, что здесь, в конечном счете, решается, будет ли осуществляться распространение новшеств или оно так и останется в начальной стадии. Немногие количественные данные по этой проблематике свидетельствуют о том, что процесс диффузии продолжается уже своими силами, если его подхватили примерно от 10 до 20% потенциальных внедренцев. Однако он еще больше нуждается в консультационной поддержке, поскольку на этом этапе растет вероятность ошибочных внедрений.

Следует отметить, что указанные в процентном выражении цифры были получены путем обследования обширной совокупности фермерских хозяйств, число которых за рубежом измеряется десятками тысяч. Нужно быть крайне осторожным, перекладывая результаты исследований наших коллег на российские условия. Необходимо помнить, что основными сельскими товаропроизводителями в России, по-прежнему, являются крупные предприятия и организации, которых может быть не много в пределах, например, отдельного района, а потому вряд ли вышеназванные цифры будут объективны.

Переход в самостоятельный процесс. В то время как успешный прием нововведений первыми внедренцами доказывает привлекательность новшества и сокращает риск, прием влиятельными людьми вносит новую динамику в данный процесс. Тогда становится заметным, что новшество в будущем получит широкое распространение. То, что раньше считалось неадекватным поведением новатора, будет испытываться теперь как новая форма развития. Кроме того, как уже было сказано ранее, новшество – это, как правило, конкурентное преимущество, приносящее выгоду тому, кто его перенял. Теперь, для того чтобы оставаться конкурентоспособными, все те, кто еще освоил новшество, должны сделать это. Поскольку тогда, когда его переймет

большинство, оно уже не будет столь выгодным, как на этой стадии. Это усиливает тенденцию признания такого направления развития новыми людьми. Процесс диффузии продолжает развиваться самостоятельно, следует волна внедрения новшеств. Напряжение, вызывающее изменение в поведении, состоит теперь преимущественно в избегании негативных сил, возникающих, если не принимать участие в том, что теперь делают все.

С этим, тем не менее, связана опасность, что, при приеме новшества все реже будут исходить из рассмотрения предпосылок и последствий. Также в недостаточной мере будет проверяться, полезно ли новшество для собственной ситуации. Таким образом, растет опасность ошибочных внедрений. За этим, в свою очередь последует всемерная экономическая дифференциация; и без того экономически слабые предприятия будут склоняться к невыгодным капиталовложениям и не смогут больше выдержать местной конкуренции.

Спад волны. Когда новшество является общепринятой нормой, можно было бы ожидать, что процесс диффузии продолжится и резко завершится тогда, когда все участники социальной системы примут нововведения. Почему же темпы внедрения новшеств медленно ослабляются после достижения апогея и постепенно снижаются?

Это можно объяснить только предположением о том, что новшество не для каждого одинаково выгодно. Так как любое новшество психологически наиболее близко новатору, то логично то, что он находится у его истоков. Но также существуют люди, в ситуации которых тормозящие силы более сильно выражены, чем ускоряющие. Итак, можно предположить, что все потенциальные внедренцы, если их перед началом процесса диффузии расположить в ряд по психологической расстановке сил при решении о перенятии новшества, образуют нормальное распределение, соответствующее кривой процесса диффузии, имеющей форму колокола.

До вершины кривой диффузии из диффузионного процесса вытекали новые, стимулирующие процесс внедрения новшеств силы, которые способствовали изменению равновесия сил у следующих внедренцев. В дальнейшем новые стимулирующие силы самого процесса больше не появляются. Кроме этого, чем большее число внедренцев перенимает новшество, тем меньше становится конкурентное преимущество, а следовательно и дополнительные выгоды.

В виде примера это можно представить следующим образом: капитал для внедрения новшества может быть накоплен за определенный срок или, старый кредит выплачен и теперь можно брать новый или что, наследник берет на себя управление предприятием и получает вместе с тем свободу решения относительно внедрения новшеств.

Ситуационно-функциональный подход. После этого примерного теоретического объяснения на основании ситуационно-функционального подхода нужно указать на то, что это лишь один пример возможных процессов. Процесс, когда новшество распространяется фактически во всей социальной системе, является исключительным случаем. Вероятно, чаще происходит так, что новшества принимаются только отдельными лицами и не находят дальнейшего распространения. Часто новшество распространяется только в отдельных частях социальной системы или в различных подгруппах при помощи отдельных и по-разному протекающих процессов диффузии. Также кривая диффузии может неожиданно прерваться, например, при массовом поражении культур ранее не известным вредителем или, если появляется улучшенная технология производства, в то время как предыдущая не была еще полностью распространена и т.д. Особые затруднения диффузия испытывает, когда новшество нарушает существующие нормы или его первым применяет неподходящий новатор.

В конечном счете, способ и скорость распространения новшеств зависит от множества взаимодействующих факторов.

К этому относятся: повторяющиеся свойства новшеств, отличительные черты внедренцев и их ситуации, вид действенных источников информации, структура коммуникационных связей, протекание предшествующих стадий процесса и новые силы, развивающиеся при этом в психологии потенциальных внедренцев.

Несмотря на многие сходства при протекании процессов распространения новшеств нужно остерегаться схематического переноса опыта, полученного в том или ином случае, на решение консультантом подобных проблем в будущем. Распространение новшеств зависит от условий, специфичных для конкретной ситуации. Один и тот же фактор может иметь в различных ситуациях разное значение и возможно также различное направление воздействия. Поэтому консультант действует правильно, когда по-новому тщательно анализирует соответствующую ситуацию, чтобы узнать, какие факторы могут быть причиной изменения поведения целевых групп. В зарубежной литературе по данному вопросу это получило название «ситуационно-функционального подхода».

В заключение, рассмотрим повторяющиеся проблемы, с которыми приходится сталкиваться агентам ИКС в информационно-консультационной работе, а также и повторяющиеся важные свойства новшеств, которые могут повлиять на скорость его распространения²⁷ (Таблица. 1, 2).

Таблица 1

Повторяющиеся проблемы, возникающие при распространении новшеств

Контакт	избирательная коммуникация, неприятие новатора
Наблюдение	события в личной жизни, также проблемы избирательного восприятия наблюдателя
Соответствие	потенциальные внедренцы находятся в

²⁷ V. Hoffmann. Rural communication and extension. Script for module M 5121 WG. – Stuttgart. University of Hohenheim, 2003

мотивации	различных ситуациях и имеют разные потребности и цели
Соответствие стилей мышления	конкретное или абстрактное
Возможности для ознакомления с новшествами	вливают прежний опыт или личная заинтересованность
Готовность к риску	зависит от благосостояния, наличия поручительств на случай потерь, солидарности
Сопоставимость	по-разному пережитая ситуация, способности, возможности
Соответствие норм, совместимость	правовые предписания или социальные нормы, такие как традиции, обычаи, мораль
Незапланированные последствия	некритические или ошибочные внедрения, изменения в социальной структуре, вред окружающей среде

Таблица 2

Важные повторяющиеся свойства новшеств, влияющие на протекание и скорость процесса диффузии

Сложность	число промежуточных шагов процесса, масштаб изменений, обозримость последствий
Делимость	можно ли разделить процесс внедрения новшеств на несколько частей и принимать их шаг за шагом?
Риск	гарантия дохода, смета затрат, последствия неуспеха

Осязаемость	например, возможность видеть каждый шаг процесса принятия новшества и его результатов у коллеги, на образцовых предприятиях или демонстрационных полях
Соответствие мотиваций	одинаковы ли мотивы принятия новшеств у потенциальных внедренцев и новатора? Соответствуют ли объективные преимущества новшества субъективным потребностям?
Соответствие нормам	совместим ли прием новшества с существующими предписаниями, с действующими социальными нормами
Затраты труда	физические (тяжесть работы или недостаточная тренировка), или психические, например, при изменении привычного образа работы
Издержки	прямые или косвенные, краткосрочные или долгосрочные (проблемы с распределением затрат)
Выручка	покупательная способность денег или прочая польза (проблемы с расчетом)
Очевидность (видимость) успеха	промежуток времени между внесением средств и получением успешного результата - как и когда?

В заключение необходимо сделать несколько выводов о методике консультирования как о предварительных итогах работы с основополагающими концепциями консультирования и сферами применения распространения новшеств. Для всякой консультационной деятельности общим принципом является: «Мыслить, отталкиваясь от позиции клиента, и учитывая социальные связи».

Для этого необходимо обнаруживать тормозящие и стимулирующие силы в окружении клиента, понимать, как данную проблему воспринимают другие в соответствии с их субъективным взглядом. Только на этом основании можно сделать выводы о том, какая помощь, аргументы и обоснования соответствуют проблемной ситуации партнера. Так как консультация, тем не менее, является только одним из факторов социального развития событий, решающая роль в осуществлении решения проблемы играют предполагаемая реакция и влияние лиц и групп, с которыми клиент имеет контакты.

Если имеются новшества, которые улучшают ситуацию большой целевой группы, то консультационная служба имеет возможность широкого воздействия, если ей удастся сделать процесс распространения новшества самостоятельным. Для этого необходимо заинтересовать тех новаторов, которым, с одной стороны, особенно помогает решение проблемы и которые способны к осуществлению необходимых действий, а с другой стороны тех, кто имеет сходство с остальными участниками целевой группы. Их нужно так профессионально поддерживать, чтобы внедрение новшества приводило к позитивным результатам. Этим вопросам посвящена одна из недавно вышедших публикаций наших коллег:

- *Д.С. Алексанов, А.Ф. Корольков, В.М. Кошелев, В.В. Приемко, О.А. Россохина. Планирование и оценка деятельности информационно-консультационных служб АПК. Учебно-методическое пособие. – М.: 2004.*

Если первые внедренцы наталкиваются в социальной системе на неприятие, они также должны поддерживаться социально. Например, консультационная служба должна содействовать, их контактам с новаторами с такими же или схожими проблемами. Оптимальная исходная ситуация, когда служба уже состоит в связи с группой, и новаторы действуют в группе по ее поручению и при ее поддержке.

Хорошие результаты, которые были достигнуты, нужно сделать очевидными и понятными для остальных участников социальной системы. Однако необходимо избегать чрезмерного выделения ранних внедренцев, так как иначе это может вызывать новые защитные реакции. Если новаторы являются участниками группы, то нужно учитывать дистанцию в отношении лиц, находящихся вне группы, и сглаживать ее посредством соответствующих мероприятий.

Если процесс распространения осуществляется самостоятельно, то из этого вытекает новая задача для консультационной службы. Необходимо предотвращать необдуманные или ошибочные внедрения, так как согласно опыту более поздние внедренцы проводят проверку новшества менее тщательно.

Содействие внедрению новшеств посредством давления или предоставлением субсидий имеет смысл только тогда, когда можно достигнуть того, что целевая группа после внедрения поймет, что новшество имеет для нее большое значение и сможет сохранить его ради этого тогда, когда закончатся льготы или прекратится давление. При этом вместо использования прямого субсидирования новаторов более выгодными являются поручительства на случай неуспеха как средство защиты от риска.

Литература:

- 1. Rural Development Series. Agricultural Extension. Volume 1. Basic concepts and methods. – Rossdorf: GTZ, 1989.*
- 2. Rural Development Series. Agricultural Extension. Volume 2. Examples and background material. – Rossdorf: GTZ, 1990.*
- 3. V. Hoffmann. Rural communication and extension. Script for module M 5121 WG. – Stuttgart. University of Hohenheim, 2003.*