



Opracowanie zbiorcze rekomendacji do zmian w standardach wynikających z fazy ich testowania w świetle badań ewaluacyjnych przeprowadzonych w ramach projektu „Budowa kompleksowego systemu szkolenia i udostępniania osobom niewidomym psów przewodników oraz zasad jego finansowania” PO WER 2014-2020

W ramach projektu „Budowa kompleksowego systemu szkolenia i udostępniania osobom niewidomym psów przewodników oraz zasad jego finansowania” prowadzono badania ewaluacyjne dotyczące testowania standardów opracowanych w ramach ww. projektu. Badania były wykonywane w trybie ciągłym od IV kwartału 2019 roku do III kwartału 2022 roku. Ewaluacja obejmowała wszystkie kategorie osób uczestniczących w projekcie- aplikanci na trenerów psów przewodników, wolontariusze, instruktorzy, fundraiserzy, klienci, ale również komisje rekrutacyjne, które zajmowały się naborem poszczególnych uczestników. Przeprowadzone badania ewaluacyjne dotyczyły wymienionych grup na różnym etapie testowania standardów, począwszy od oceny etapu rekrutacji, poprzez procesy szkoleniowe. Każda grupa badana była wg kryteriów:

- skuteczności – stopnia osiągnięcia założonych celów i rezultatów ,
- efektywności wprowadzanych rozwiązań - stopnia poniesionych nakładów w odniesieniu do osiągniętych efektów,
- prawidłowości procesu testowania z założeniami określonymi w specyfikacji innowacji tj. zapisami standardów,
- trafności - stopnia przydatności otrzymanego wsparcia,
- użyteczności – stopnia zaspokojenia potrzeb w wyniku osiągnięcia określonych efektów wsparcia.

Niniejsze rekomendacje wynikające ze zrealizowanych badań powinny zostać uwzględnione w standardach opracowanych w ramach projektu. Rekomendacje wytyczają kierunek zmian i konieczność dokonania korekt w zapisach każdego ze standardów. Zmiany zostaną opracowane i wprowadzone przez poszczególne zespoły eksperckie.

Główne rekomendacje do zmian w standardach opisano w niniejszym dokumencie. Rekomendacje podzielono w odniesieniu do poszczególnych grup, w stosunku do których badania były realizowane.

1. Rekomendacje wynikające z badań przeprowadzonych wśród aplikantów (I i II tura naboru) - Standard „Metodyka szkolenia osób przygotowujących psy przewodniki”

Każda tura naboru i proces szkolenia aplikantów podlegał takim samym procesom ewaluacji. Przeprowadzono badania dotyczące oceny procesu rekrutacji, oceny szkolenia wstępnego teoretycznego, badanie pre i post testem oraz ocena szkolenia specjalistycznego.

Lider Projektu

Partnerzy Projektu



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych





a) Proces rekrutacji w ocenie aplikantów.

Większość aplikantów, zarówno w przypadku I jak i II tury naboru, stwierdziła, że całościowy proces naboru na stanowisko aplikanta na trenera psów przewodników został opracowany w sposób rzetelny i kompleksowy, zgodnie z zatwierdzonym w projekcie Standardem „Metodyka szkolenia osób przygotowujących psy przewodniki”. Również każdy z poszczególnych etapów procesu rekrutacji został oceniony pozytywnie, nie było żadnych zastrzeżeń co do organizacji i przejrzystości naboru.

Po przeprowadzeniu badania aplikantów w odniesieniu do procesu rekrutacji rekomenduje się:

- 1) prowadzenie naboru w oparciu o standard, w którym zasady rekrutacji zostały kompleksowo i precyzyjnie opisane,
- 2) uświadomienie kandydatom na aplikantów, na etapie rozmowy kwalifikacyjnej konieczności wzięcia udziału w wstępnym szkoleniu teoretycznym, bez względu na poziom posiadanej przez nich wiedzy merytorycznej.

b) Szkolenie wstępne teoretyczne.

Ogólna ocena szkolenia wypada stosunkowo pozytywnie. W ocenie respondentów, przekaz treści szkoleniowych był spójny i przystępny, co zostało wyrażone w pozytywnych opiniach badanych. Pozytywne noty otrzymała również kadra, która prowadziła poszczególne bloki tematyczne. Respondenci wysoko ocenili wiedzę merytoryczną i gotowość kadry do udzielania dodatkowych wyjaśnień. W większości omawianych blokach tematycznych przeważały opinie pozytywne co do ilości zaplanowanych godzin dydaktycznych z danego zakresu. Jedynie w odniesieniu do modułu kynologia respondenci uznali, że zaplanowano zbyt dużą liczbę godzin szkolenia.

Cały program szkolenia była opracowany kompletnie i wyczerpująco, jednak dość często wskazywano, że materiał był realizowany raczej na poziomie podstawowym, a większość uczestników, zgodnie z deklaracjami, posiadała już podstawą wiedzę merytoryczną. Oczekiwano dokładniejszych i bardziej szczegółowych informacji, lepiej przygotowujących do pracy z psem przewodnikiem. W związku z powyższym należy każdorazowo mieć na uwadze poziom wiedzy, jakim dysponują poszczególni kandydaci na aplikantów i tak przygotować zakres tematyczny szkolenia, żeby był dopasowany do potrzeb konkretnej grupy odbiorców. W opinii respondentów szkolenie było użyteczne, aplikanci zdobytą wiedzę teoretyczną i praktyczną wykorzystywali z sukcesem w szkoleniu specjalistycznym psów przewodników.

Po przeprowadzonym badaniu dla aplikantów z I tury naboru rekomenduje się:

- 1) zmniejszenie liczby godzin dydaktycznych dla modułu kynologia,
- 2) dostosowanie programu szkolenia wstępnego teoretycznego do poziomu wiedzy aplikantów; każdorazowo, przed rozpoczęciem zajęć wykładowca powinien otrzymać informacje na temat

Lider Projektu

Partnerzy Projektu



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych





wiedzy i doświadczenia aplikantów, aby dopasować treści szkoleniowe do poziomu jaki prezentuje dana grupa,

- 3) zapewnienie większej dostępności materiałów dla uczestników szkolenia przy wykorzystaniu platform internetowych,
- 4) preferowanie szkoleń w formie stacjonarnej, ze względu na potrzebę spotkań face-to-face oraz umożliwienie wymiany doświadczeń; spotkania w grupie sprzyjają nawiązaniu wzajemnych relacji oraz możliwości lepszego poznania aplikantów z innych organizacji,
- 5) dopuszczenie, w sytuacjach wyjątkowych (np. w sytuacji epidemii, braku możliwości organizacji szkoleń w trybie stacjonarnym) organizacji szkoleń z wykorzystaniem komunikatorów internetowych,
- 6) wprowadzenie elementów aktywizujących uczestników np. organizowanie zajęć w formie warsztatowej; ważne jest aktywizowanie aplikantów, praca w podgrupach, wspólne wykonywanie zadań, wymienia doświadczeń.

II tura szkolenia, zrealizowana dla kolejnej grupy aplikantów (wprowadzono zmiany w zakresie organizacji szkoleń wynikające z badania ewaluacyjnego I tury aplikantów w zakresie liczby godzin poszczególnych treści oraz przekazano wykładowcom informację o stanie wyjściowym aplikantów).

Podobnie jak w przypadku I tury aplikantów, ogólna ocena szkolenia dokonana przez aplikantów II tury naboru wypadła pozytywnie. Szkolenie wstępne w znacznym stopniu spełniło oczekiwania, jakie pokładali w nim uczestnicy. Przekaz treści szkoleniowych był spójny i przystępny, co zostało wyrażone w pozytywnych opiniach. Ze względu na gotowość udzielania dodatkowych wyjaśnień wysokie noty otrzymała również kadra, która prowadziła szkolenia.

W kolejnej edycji szkolenia wstępnego, ilości godzin zajęć dydaktycznych w większości modułów została zmodyfikowana. Zmiany wprowadzone na podstawie wniosków z ewaluacji I edycji szkolenia zostały pozytywnie odebrane. Aplikantki, w znacznej większości wyrażały zdanie, że zaproponowane godziny były raczej wystarczające na omówienie poszczególnych modułów. Jedynie w przypadku modułu dotyczącego kynologii sugerowano ewentualne zmniejszenie liczby godzin szkolenia oraz większe skoncentrowanie uwagi na zagadnieniach dotyczących stricte psów przewodników.

Cały program szkolenia był opracowany kompletnie i wyczerpująco. Odpowiedzi na pytania otwarte pokazały, że aplikantki były bardzo zadowolone z zajęć praktycznych z orientacji przestrzennej. Zajęcia te były dla nich niezwykle satysfakcjonujące i użyteczne w dalszej pracy zawodowej. Nieliczne negatywne opinie dotyczyły zbyt dużej intensywności zajęć weekendowych. Sugerowano także rozłożenie w dłuższym okresie organizacji zjazdów.

Lider Projektu

Partnerzy Projektu



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych





Po przeprowadzonym badaniu II tury aplikantów rekomenduje się:

- 1) weryfikację treści programu modułu dotyczącego kynologii, położenie nacisku na zagadnienia odnoszące się głównie do psów przewodników,
- 2) zmniejszenie liczby godzin zaplanowane na zajęcia dotyczące omówienia wszystkich standardów i skupienie się na najważniejszych zagadnieniach; badanie ewaluacyjne wykazało, że mimo zmniejszenia liczby godzin w stosunku do pierwszej edycji szkolenia nadal utrzymał się pogląd, że liczba godzin szkolenia dot. pozostałych standardów jest zawyżona,
- 3) rozważanie realizacji części zajęć w formule hybrydowej oraz rozstrzygnięcie, które z wykładów można byłoby zrealizować w formule on-line, bez ryzyka obniżenia jakości szkolenia,
- 4) udostępnianie materiałów szkoleniowych jeszcze przed zajęciami, w celu umożliwienia zapoznania się przez aplikantów z tematyką jeszcze przed szkoleniem.
 - a) Oceny kompetencji przed i po szkoleniu.

Każdy z aplikantów, przed przystąpieniem do szkolenia wstępnego, został zobligowany do wypełnienia testu kompetencji. Jego podstawowym celem była ocena efektywności szkolenia oraz zdobytej przez uczestników wiedzy i umiejętności. Test był powtarzany dwukrotnie przed pierwszymi zajęciami oraz na ostatnich zajęciach (pre i post test).

Po przeprowadzonym badaniu kompetencji aplikantów, zarówno I jak i II tury naboru rekomenduje się:

- 1) każdorazowe przeprowadzenie badania wstępnego poziomu wiedzy, aby możliwe było odpowiednie dostosowanie poziomu szkolenia do potrzeb odbiorców,
- 2) położenie nacisku na przekazywanie wiedzy w sposób usystematyzowany oraz powtarzanie najważniejszych zagadnień teoretycznych,
- 3) w przypadku posiadania w przez aplikantów wiedzy merytorycznej na wysokim poziomie, skupienie się na przekazaniu wiedzy bardziej szczegółowej,
- 4) dopuszczenie modyfikacji liczby godzin zajęć dydaktycznych z poszczególnych modułów w celu zaspokojenia potrzeb szkoleniowych z zakresu modułów, które są aplikantom mniej znane.
 - b) Szkolenie specjalistyczne.

Każdy z aplikantów po szkoleniu wstępnym teoretycznym przeszedł szkolenie specjalistyczne swojego psa pod czujnym okiem instruktora. Szkolenie specjalistyczne, w którym uczestniczyli aplikanci szkoląc przyszłego psa przewodnika zostało przez nich ocenione pozytywnie, nie zauważono znaczących trudności, które mogłyby wpłynąć na realizację szkolenia. Aplikanci wyrażali zdecydowanie pozytywne opinie wskazując, że wiedza i umiejętności nabyte podczas szkolenia specjalistycznego będą dla nich przydatne jako dla przyszłych trenerów psów przewodników. Bardzo dobrze oceniono również fundację, z

Lider Projektu

Partnerzy Projektu



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych





którymi aplikanci współpracowali, nie stwierdzono problemów we wzajemnych relacjach, współpraca przebiegała bezproblemowo. Podobną opinię wydano w stosunku do trenerów i instruktorów, współpracę również oceniono pozytywnie, aplikanci zawsze otrzymywali niezbędne wsparcie i pomoc w szkoleniu psa przewodnika. Czas realizacji szkolenia, trwający około 10 miesięcy, również okazał się wystarczający by nabyć umiejętności na wystarczającym poziomie. Pomimo pozytywnej oceny szkoleń specjalistycznych pojawiły się wśród aplikantów uwagi, które mają swoje odzwierciedlenie w poniższych rekomendacjach.

Po przeprowadzonym badaniu dot. szkolenia specjalistycznego aplikantów rekomenduje się:

- 1) bardziej elastyczne podejście do terminów szkoleń; umożliwienie zmiany terminu szkolenia z pewnym wyprzedzeniem, tak by aplikanci i instruktorzy mogli odpowiednio zaplanować sobie czas,
- 2) zwrócenie szczególnej uwagi na wyposażenie aplikantów przez instruktorów w wiedzę i umiejętności radzenia sobie w sytuacji, kiedy pies w trakcie szkolenia rozprasza się i nie poddaje się dalszej tresurze.
- c) Komisje rekrutacyjne naboru na aplikanta na trenera psów przewodników.

Osoby będące członkami komisji rekrutacyjnych oceniły dość wysoko przeprowadzony proces rekrutacji. Poszczególne wymagania, jakie stawiano kandydatom na aplikantów również oceniono pozytywnie. Rekrutacja charakteryzowała się jasnymi i przejrzystymi zasadami, co do których komisja nie miała wątpliwości. Jedyne uwagi krytyczne odnosiły się do zbyt dużej szczegółowości rozmowy, jej zakresu i adekwatności pytań stawianych aplikantom.

Po przeprowadzonym badaniu członków komisji rekrutacyjnych dot. naboru aplikantów na trenerów psów przewodników rekomenduje się:

- 1) ponowne przeanalizowanie i ewentualną modyfikację rozmowy rekrutacyjnej pod kątem ilości, zasadności i szczegółowości pytań; rozmowa powinna być stosunkowo krótka i rzeczowa tak, by maksymalnie zobrazować kompetencje przyszłego aplikanta na trenera psów przewodników; pytania nie powinny się powtarzać,
- 2) wprowadzenie elementu weryfikacji praktycznej, która pozwoli lepiej ocenić umiejętności kandydata na przyszłego trenera psów przewodników.

2. Rekomendacje wynikające z badań przeprowadzonych wśród fundraiserów - Standard wdrożenia fundraisingu w organizacjach szkolących psy przewodniki dla osób z niepełnosprawnością wzroku”

- a) Proces rekrutacji w ocenie fundraiserów.

Lider Projektu

Partnerzy Projektu



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych





W opinii fundraiserów proces naboru na stanowisko fundraisera został opracowany w sposób rzetelny i kompleksowy, zgodnie z zatwierdzonym w projekcie „Standardem wdrożenia fundraisingu w organizacjach szkolących psy przewodniki dla osób z niepełnosprawnością wzroku”. Każdy z etapów procesu rekrutacji został oceniony pozytywnie, nie było żadnych zastrzeżeń, co do organizacji i przejrzystości naboru. Rekrutacja przebiegła w sposób transparentny, a osoby ją prowadzące wykazały się odpowiednimi kompetencjami w wyborze najwłaściwszych osób na to stanowisko.

Rekomenduje się zatem prowadzenie naboru w oparciu o ogólnie przyjęte zasady rekrutacji wskazane w Standardzie.

b) Szkolenie wprowadzające.

Szkolenie przeprowadzono dla przedstawicieli organizacji oraz nowozatrudnionych Fundraising Managerów (zwanych dalej fundraiserami), którzy pod kierunkiem ekspertów, uzyskali niezbędną wiedzę i kompetencje w pozyskiwaniu środków na finansowanie działalności statutowej organizacji, na rzecz których będą pracować. Badanie ewaluacyjne pokazało wysoki poziom zadowolenia uczestników z odbytego szkolenia. Uczestnicy bardzo wysoko ocenili nie tylko jego organizację, ale także zakres merytoryczny, materiały szkoleniowe oraz prowadzących zajęcia. Szkolenie było użyteczne i efektywne dla jego uczestników, adekwatne do ich potrzeb, spełniło ich oczekiwania zawodowe, a ponadto zostało zorganizowane i przeprowadzone na wysokim poziomie przez wykwalifikowanych ekspertów. Badania wskazują, że forma wsparcia w postaci szkolenia wprowadzającego była trafna. Okazała się doskonałą odpowiedzią na potrzeby i oczekiwania uczestników szkoleń w związku z koniecznością podjęcia w organizacji działań fundraisingowych. Krytyczne uwagi odnosiły się jedynie do czasu trwania szkolenia, w tym sugestie poszerzenia zakresu zajęć praktycznych. Zgodnie z aktualną wersją standardu szkolenie powinno trwać 2 dni. Z opinii ankietowanych wynika, że czas ten był zdecydowanie za krótki w stosunku do treści, jakie były poruszane podczas szkolenia. Ponadto postulowano o zwiększenie czasu zajęć praktycznych, które lepiej niż teoria uświadamiały z jakimi wyzwaniem spotykać się będzie fundraiser w swojej codziennej pracy.

Po przeprowadzonym badaniu fundraiserów rekomenduje się:

- 1) wydłużenie czasu trwania szkolenia wprowadzającego,
- 2) zwiększenie zakresu tematycznego i czasu trwania zajęć praktycznych.

c) Komisje rekrutacyjne naboru na stanowisko Marketing i Fundraising Managera.

Komisje rekrutacyjne oceniły bardzo dobrze przeprowadzony proces rekrutacji. Poszczególne etapy rekrutacji, wymagania, jakie stawiano kandydatom również oceniono pozytywnie i adekwatnie do stanowiska, na które kandydat aplikował. W ocenie respondentów rekrutacja charakteryzowała się

Lider Projektu

Partnerzy Projektu



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych





Budowa kompleksowego systemu szkolenia i udostępniania osobom niewidomym psów przewodników oraz zasad jego finansowania

jasnymi i przejrzystymi zasadami, co do których komisja nie miała wątpliwości, jednak zwrócono uwagę na kilka kwestii, które znalazły odzwierciedlenie w poniższych rekomendacjach.

Po przeprowadzonym badaniu członków komisji rekrutacyjnych dot. naboru na stanowisko Marketing i Fundraising Managera rekomenduje się:

- 1) dopracowanie szczegółów naboru w przypadku realizacji procesu naboru w formule zdalnej; nabór w takiej formie może mieć inny przebieg niż rekrutacja face-to-face; nie wszystkie zadania mogą być zrealizowane w formule online tak jak może to mieć miejsce w przypadku bezpośredniego kontaktu z kandydatem; szczegółowej analizie powinien podlegać etap rekrutacji dotyczący Assessment Center,
- 2) ponowne przeanalizowanie pytań, które zostały określone w standardzie w I etapie rozmowy kwalifikacyjnej, ich zasadności i poziomu szczegółowości,
- 3) doprecyzowanie przejrzystego i spójnego procesu oceny kandydatów, tak by każda organizacja/fundacja otrzymała jasne wskazówki dotyczące wyboru najodpowiedniejszego kandydata na to stanowisko Marketing/Fundraising Managera,
- 4) rozważenie rezygnacji z Assessment Center- zwrócenie uwagi na możliwe trudności związane z realizacją tego zadania przez fundacje; nie każda organizacja posiada zasoby lokalowe, personalne czy organizacyjne, aby zrealizować Assessment Center.

3. Rekomendacje wynikające z badań przeprowadzonych wśród instruktorów - Standard „Metodyka szkolenia osób przygotowujących psy przewodniki”.

a) Proces rekrutacji w ocenie instruktorów

Całościowy proces naboru na stanowisko instruktora psów przewodników został opracowany w sposób rzetelny i kompleksowy, zgodnie z zatwierdzonym w projekcie Standardem „Metodyka szkolenia osób przygotowujących psy przewodniki”. Każdy z etapów procesu rekrutacji został oceniony pozytywnie, nie było zastrzeżeń, co do organizacji i przejrzystości naboru. Ankietowani wskazywali jedynie na zbyt dużą ilość dokumentacji potwierdzającej doświadczenie w zakresie wyszkolenia psów przewodników.

Po przeprowadzonym badaniu rekomenduje się:

- 1) prowadzenie naboru w oparciu o standard, w którym każdy etap procesu rekrutacji został kompleksowo i precyzyjnie opisany,
 - 2) przyjmowanie oświadczeń, jakie mogłaby wystawić organizacja o ilości wyszkolonych przez instruktora psów.
- b) Szkolenie podnoszące wiedzę w zakresie szkolenia psów przewodników.

Lider Projektu

Partnerzy Projektu



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych





Celem badania była ocena efektywności szkolenia oraz zdobytej przez instruktorów wiedzy i umiejętności. Szkolenie podzielono na dwie części. Pierwsza część to zajęcia z ekspertem zagranicznym. Zajęcia z udziałem eksperta skupiły się głównie na metodach szkolenia oraz doboru w pary klient-pies. Respondenci wskazywali na to, że szkolenie było zbyt krótkie, nie obejmowało zajęć praktycznych oraz zagadnień związanych z pozostałymi standardami.

Druga część zajęć to warsztat psychologiczny. Zajęcia warsztatowe z psychologiem skupiły się na emocjach i sytuacjach trudnych, z którymi musi poradzić sobie instruktor w swojej pracy. W przypadku tego komponentu szkolenia również postulowano wydłużenie czasu. Badani wskazywali na to, że instruktorzy pracują pod presją czasu, w sytuacjach stresowych, obciążeni odpowiedzialnością za bezpieczeństwo osoby niepełnosprawnej, zatem ich umiejętności psychologiczne powinny być ukształtowane na najwyższym poziomie. Pomimo pewnych krytycznych uwag badanie wykazało, że udział w szkoleniu podnoszącym wiedzę w zakresie szkolenia psów przewodników przyczynił się do wzrostu świadomości uczestników w sytuacji konfliktu i radzenia sobie z nim.

Badanie ewaluacyjne pokazało, że szkolenie było użyteczne i efektywne dla uczestników, adekwatne do ich potrzeb, spełniło ich oczekiwania merytoryczne, a ponadto zostało zorganizowane i przeprowadzone na wysokim poziomie przez wykwalifikowaną kadrę ekspertów. W ocenie ankietowanych instruktorów zdobyta wiedza i kompetencje będą procentować w pracy zawodowej.

Po przeprowadzonym badaniu rekomenduje się:

- 1) aby szkolenie, którego zasadniczym celem jest podniesienie poziomu kompetencji instruktorów i czerpanie z doświadczeń eksperta zagranicznego trwało dłużej; żeby bardziej szczegółowo można było omówić wszystkie tematy zawarte w planie szkolenia, w tym także najważniejsze zagadnienia dotyczące pozostałych standardów,
 - 2) poszerzenie zakresu szkolenia z ekspertem zagranicznym o zajęcia praktyczne,
 - 3) zwiększenie ilości godzin warsztatów psychologicznych, szczególnie dotyczących stresu, kontaktu z klientem oraz umiejętności skutecznego rozwiązywania problemów.
- c) Komisja rekrutacyjna naboru na instruktora psów przewodników.

Komisje rekrutacyjne oceniły dość wysoko przeprowadzony proces rekrutacji, w tym również poszczególne wymagania, jakie stawiano instruktorom. Rekrutacja charakteryzowała się jasnymi i przejrzystymi zasadami, co do których komisja nie miała wątpliwości. Pomimo generalnie pozytywnych ocen komisji rekrutacyjnej w zakresie naboru na instruktorów psów przewodników pojawiły się pewne uwagi do tego procesu, które mają swoje odzwierciedlenie w poniższych rekomendacjach.

Lider Projektu

Partnerzy Projektu



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych





Po przeprowadzonym badaniu członków komisji rekrutacyjnych dot. naboru instruktorów psów przewodników rekomenduje się:

- 1) dokonanie zmian w scenariuszu rozmowy, przeanalizowanie rozmowy pod kątem ilości, zasadności i szczegółowości pytań, które padają podczas rozmowy z instruktorem; rozmowa powinna być stosunkowo krótka, ale i rzeczowa tak, by maksymalnie zobrazować posiadane kompetencje i doświadczenie kandydata na instruktora,
- 2) przeanalizowanie konieczności składania tak znacznej ilości dokumentów na etapie formalnym; skrócenie i uproszczenie formalności do niezbędnego minimum,
- 3) dopracowanie przejrzystości kryteriów, jakimi kieruje się komisja rekrutacyjna, podejmująca decyzję o podjęciu współpracy z kandydatem na instruktora.

4. Rekomendacje wynikające z badań przeprowadzonych wśród wolontariuszy - Standard „Wolontariat w szkole psów przewodników”.

- a) Proces rekrutacji w ocenie wolontariuszy.

Na podstawie przeprowadzonego badania ankietowego wśród wolontariuszy należy stwierdzić, że proces naboru na stanowisko wolontariusza psów przewodników został przygotowany w sposób rzetelny i kompleksowy, zgodnie z zatwierdzonym w projekcie Standardem „Wolontariat w szkole psów przewodników”. Każdy z etapów procesu rekrutacji został oceniony pozytywnie, nie było żadnych zastrzeżeń, co do organizacji i przejrzystości naboru. Rekrutacja przebiegła w sposób transparentny, a osoby ją prowadzące udzielały niezbędnych informacji zarówno o projekcie jak i o fundacji oraz zadaniach, jakie będzie miał do wykonania przyszły wolontariusz. Rozmowy kwalifikacyjne były przeprowadzone w sposób profesjonalny i toczyły się w spokojnej atmosferze.

Skuteczny proces rekrutacji jest procesem wieloetapowym, z jednej strony daje możliwość wszechstronnego poznania kandydata, jak i pozwala samemu kandydatowi na zapoznanie się z oczekiwaniami i charakterem przyszłej współpracy. Proces rekrutacji przyjęty w Standardzie umożliwia podjęcie przez wolontariusza świadomej decyzji w kontekście czekających go zadań, jest to szczególnie ważne w przypadku kandydatów na rodziny zastępcze, którzy podejmą szczególnie odpowiedzialne zobowiązanie, jakim jest szkolenie podstawowe psa przewodnika.

Po przeprowadzonym badaniu wolontariuszy dotyczącym procesu rekrutacji rekomenduje się:

- 1) realizowanie naboru w oparciu o ogólnie przyjęte zasady rekrutacji wskazane w Standardzie, w którym każdy etap procesu rekrutacji został opisany,

Lider Projektu

Partnerzy Projektu



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych





- 2) podkreślenie znaczenia traktowania osób zgłaszających chęć podjęcia wolontariatu na równi z osobami, które ubiegają się o pracę na etat; traktowanie wolontariusza na równi z pełnoetatowym pracownikiem pozwoli na efektywne realizowanie wolontariatu; wolontariusz powinien czuć się częścią zespołu, mieć poczucie misji i swojego ogromnego wkładu w budowanie wolontariatu w szkole psów przewodników,
- 3) podkreślenie wagi profesjonalnej i merytorycznej rozmowy kwalifikacyjnej, która ułatwi poznanie osoby ubiegającej się o wolontariat i dokonanie wyboru odpowiedzialnego kandydata na to stanowisko,
- 4) jasne i precyzyjne omówienie na początku procesu rekrutacji zadań wolontariusza; opowiedzenie o specyfice jego pracy, jak również o zadaniach i celach fundacji; pozwoli to uniknąć ewentualnych nieporozumień, a także rozwieje wątpliwości, które może mieć przyszły wolontariusz; pozwoli to na świadomy udział w projekcie i potraktowanie swoich obowiązków z należytą odpowiedzialnością.

b) Szkolenie wprowadzające dla wolontariuszy.

Szkolenie wprowadzające dla wolontariuszy zostało oceniono dość wysoko, w opinii respondentów spełniło ono ich oczekiwania, miało sprawny przebieg. W ocenie badanych wiedza zdobyta podczas zajęć w znacznym stopniu pomoże w procesie wychowania przyszłego psa przewodnika. Zarówno treści szkolenia jak i przeznaczone godziny dydaktyczne na omówienie poszczególnych zagadnień zostały przez wolontariuszy ocenione bardzo dobrze. W badaniu należało również dokonać samooceny poziomu posiadanej wiedzy przed i po wzięciu udziału w szkoleniu. Z odpowiedzi uzyskanych od wolontariuszy jasno wynika, że nastąpił znaczny wzrost poziomu posiadanej wiedzy w odniesieniu do etapu wyjściowego. Dzięki warsztatom wolontariusze zyskali nowe kompetencje i umiejętności, niezbędne w wychowaniu psa przewodnika. Pomimo generalnie pozytywnych ocen szkoleń wprowadzających pojawiły się pewne sugestie zmian i uwagi, które mają swoje odzwierciedlenie w poniższych rekomendacjach.

Na podstawie przeprowadzone badania wśród wolontariuszy rekomenduje się:

- 1) wdrożenie dobrej praktyki polegającej na włączaniu kamery podczas szkoleń online w celu lepszego zapoznania się uczestników szkolenia,
- 2) przedłużenie czasu trwania szkolenia - powinno składać się z kilku bardziej obszernych spotkań,
- 3) zaplanowanie czasu na zajęcia praktyczne,
- 4) przekazanie uczestnikom materiałów szkoleniowych np. skryptów, które zawierałyby najważniejsze zagadnienia omawiane podczas trwania szkolenia,
- 5) przekazanie uczestnikom szkoleń dodatkowych materiałów takich jak filmy lub schematy ćwiczeń z psami,

Lider Projektu

Partnerzy Projektu



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych





Budowa kompleksowego systemu szkolenia i udostępniania osobom niewidomym psów przewodników oraz zasad jego finansowania

- 6) podkreślenie wagi optymalnego wykorzystania czasu szkolenia - skupienie się na merytorycznych zagadnieniach i unikanie zbędnych powtórzeń,
 - 7) organizowanie zajęć w celu umożliwienia przyjrzenia się jak w praktyce wygląda trenowanie psów przewodników.
- c) Ocena wolontariatu z perspektywy wolontariuszy pełniących funkcję rodzin zastępczych.

Osoby, które zostały wolontariuszami w ramach projektu i pełniły rolę rodziny zastępczej, ocenili dość wysoko zrealizowany wolontariat. Dla wielu osób wolontariat wiązał się z rozwojem zawodowym, zdobyciem nowego doświadczenia, poznaniem nowych osób, nawiązaniem ciekawych kontaktów i znajomości. Wolontariusze zaobserwowali postępy w rozwoju umiejętności psów będących pod ich opieką, co przynosiło ogromną satysfakcję. Duża część badanych osób wyraziła jednak również pewne niezadowolenie, głównie w zakresie współpracy z fundacją, organizacji szkoleń grupowych i indywidualnych. Wskazywano na błędy w szkoleniach psów, przypadki nieetycznego ich traktowania i słabej opieki weterynaryjnej. Nieliczni respondenci wskazywali na brak wzajemnego szacunku i współpracy pomiędzy trenerami a wolontariuszami. Wolontariusz w pierwszych etapach rozwoju psa, początkach szkolenia pełni kluczową rolę w jego socjalizacji, zatem należy położyć szczególny nacisk na to, aby wolontariusz czuł się w organizacji potrzebny i doceniony w szczególności ze względu na swój wkład w wychowanie psa.

Po przeprowadzonym badaniu ewaluacyjnym rekomenduje się:

- 1) opracowanie skryptów; większą dostępność materiałów dla wolontariuszy; polecenie dobrej literatury, z której zainteresowany wolontariusz mógłby czerpać wiedzę,
- 2) położenie nacisku na dbałość o wzajemne relacje na linii wolontariusz-fundacja, na docenienie pracy jaką wolontariusz wkłada w wychowanie szczeniaka,
- 3) podkreślenie znaczenia efektywnej komunikacji na poziomie wolontariusz-trener-fundacja; jeśli krytyka wolontariusza to tylko konstruktywna; wsparcie poprzez wskazanie błędów, pokazanie sposobów rozwiązania problemów, z którym boryka się wolontariusz w procesie wychowania i szkolenia psa,
- 4) podkreślenie wagi formułowania jasnych i klarownych oczekiwań; ustalanie z odpowiednim wyprzedzeniem terminów spotkań i treningów,
- 5) rzetelnie informowanie w zakresie rodzaju i wysokości kosztów podlegających zwrotowi dla wolontariusza,
- 6) zwiększenie ilości akcji uświadamiających działanie wolontariatu i zachęcających do podjęcia się roli wolontariusza,

Lider Projektu

Partnerzy Projektu



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych





- 7) organizacja szkoleń grupowych i indywidualnych z uwzględnieniem możliwości i potrzeb wolontariuszy,
 - 8) podkreślenie znaczenia wzajemnej współpracy między fundacją a wolontariuszem; współpraca powinna być transparentna, bez niedomówień, oparta na wzajemnym szacunku,
 - 9) przekazywanie feed backu po zakończeniu umowy wolontariackiej.
- d) Komisje rekrutacyjne naboru na wolontariusza w organizacji.

Komisje rekrutacyjne oceniły stosunkowo dobrze przeprowadzony proces rekrutacji. Poszczególne etapy naboru oceniono poprawnie, aczkolwiek w każdym z etapów, w opinii badanych, należy dokonać pewnych zmian i modyfikacji, by proces był jeszcze bardziej efektywny. Rekrutacja charakteryzowała się jasnymi i przejrzystymi zasadami, co do których komisja nie miała wątpliwości. Rekrutacja powinna być przemyślana i dobrze zorganizowana, powinna pokazywać, że kandydatów na wolontariuszy traktowani są z taką samą uwagą jak kandydaci na inne stanowiska w organizacji. Rekrutacja wolontariuszy to poszukiwanie osób, które będą identyfikowały się z działaniami organizacji. Jest to bardzo ważne dla budowania profesjonalnego, zmotywowanego i trwałego zespołu wolontariuszy w organizacji.

Po przeprowadzonym badaniu członków komisji rekrutacyjnych dot. naboru na wolontariat rekomenduje się:

- 1) rozważenie zmiany formy i sposobu pozyskiwania rekomendacji/referencji dla wolontariuszy; np. pozyskiwanie rekomendacji przez telefon od podmiotów/osób, które współpracowały z kandydatem na wolontariusza lub zastosowanie obowiązku przedłożenia przez kandydata rekomendacji w formie pisemnej,
- 2) skrócenie rozmowy kwalifikacyjnej - rozmowa powinna być stosunkowo krótka, ale i rzeczowa tak, by umożliwić maksymalnie zobrazowanie kompetencji kandydata, jego motywację oraz oczekiwania,
- 3) ponowne przeanalizowanie zakresu tematycznego ogłoszenia rekrutacyjnego dla wolontariuszy - celem jest zwiększenie zainteresowania potencjalnych wolontariuszy i przedstawienie korzyści płynących z zaangażowania się w pracę na rzecz szkolenia i udostępniania psów przewodników.

Lider Projektu

Partnerzy Projektu



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych



FUNDACJA
PIES PRZEWODNIK





5. Badanie przeprowadzone wśród klientów z niepełnosprawnością wzroku, którzy otrzymali psa przewodnika – Standard „Zasady przekazywania psów przewodników osobom z niepełnosprawnością wzroku”.

Całościowy proces kwalifikacji i doboru dla osób ubiegających się o psa przewodnika został przeprowadzony zgodnie z wytycznymi z zatwierzonego w projekcie Standardu „Zasady przekazywania psów przewodników osobom z niepełnosprawnością wzroku”. Badanie ewaluacyjne zrealizowane w formie wywiadów z klientami, którzy otrzymali psa przewodnika dotyczyło oceny wielu aspektów procesu doboru i przekazywania psa. Kompleksowy proces doboru i przekazywania psa przewodnika został oceniony przez klientów bardzo pozytywnie. Nie zauważono w zasadzie żadnych problemów i trudności, które mogłyby wpłynąć na ten proces. Dla znaczącej większości osób, które otrzymały psa przewodnika w ramach projektu była to szansa na lepsze, bardziej aktywne i niezależne życie. Pies to przede wszystkim zdecydowanie większe poczucie pewności i samodzielności dla osób z niepełnosprawnością wzroku, zarówno w życiu społecznym jak i zawodowym, co wielokrotnie było podkreślane podczas rozmów. Klienci ocenili bardzo dobrze współpracę z fundacją oraz z kadrą, z którą mieli kontakt od początku kwalifikacji aż po etap egzaminu i przekazania psa - czyli kontakty z trenerami, instruktorami, psychologami, trenerami orientacji przestrzennej. Na każdym etapie procesu kwalifikacji i szkolenia mogli liczyć na pomoc, wsparcie, zaufanie i zrozumienie ze strony osób zaangażowanych w cały proces, z którymi na różnych etapach ścieżki ubiegania się o psa współpracowali. W opinii klientów, którzy przeszli pozytywnie ścieżkę kwalifikacji i doboru psa przewodnika, bez względu na to, czy był to ich pierwszy czy kolejny pies, wyrażali niezwykle pozytywne opinie o całym procesie wskazując, że wsparcie jakie uzyskali w projekcie było odpowiedzią na ich oczekiwania i potrzeby, a pies został idealnie dopasowany.

Ponadto proces szkoleniowy, w którym uczestniczyli kandydaci został oceniony bardzo dobrze, trwał odpowiednio długo i pozwolił klientom na przyswojenie wiedzy i umiejętności niezbędnych do prawidłowej współpracy z psem przewodnikiem przez najbliższe lata. Pomimo tego, że cały proces przekazywania psa został oceniony bardzo wysoko respondenci zgłosili pewne uwagi, które stanowiły podstawę sformułowania poniższych rekomendacji.

Po przeprowadzonym badaniu ewaluacyjnym rekomenduje się:

- 1) rezygnację z uzyskiwania opinii o kliencie od osób z ich otoczenia - wskazano na bezzasadność takiego postępowania,
- 2) weryfikację wniosku aplikacyjnego pod kątem dostępności dla osób z niepełnosprawnością wzroku; dla części klientów dokument okazał się być nieodstępny, w związku z tym pojawiła się konieczność pomocy drugiej osoby przy jego wypełnianiu,

Lider Projektu

Partnerzy Projektu



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych





- 3) zmniejszenie formatu certyfikatu - certyfikat w wersji mini powinien mieć zawsze ze sobą właściciel psa przewodnika podczas poruszania się w przestrzeni publicznej; certyfikat ten powinien przybrać rozmiar zbliżony do rozmiaru dowodu osobistego; dokument powinien być dobrze zabezpieczony, najlepiej trwałym plastikiem, tak by nie uległ uszkodzeniu czy zniszczeniu,
- 4) organizację szkoleń dla klientów w jednym czasie i miejscu; najlepszą formą okazał się wyjazd weekendowy; taka forma szkolenia pozwoliła na wymianę wzajemnych doświadczeń wśród osób ubiegających się o psy przewodniki, budowanie nowych relacji, ale również stworzenie możliwości obserwacji stopnia samodzielności osób, które będą korzystać z pomocy psów przewodników.

Przedstawione w niniejszym raporcie rekomendacje wynikające ze zrealizowanych badań ewaluacyjnych na etapie testowania standardów należy traktować jako konkretne zalecenia, bezpośrednio lub pośrednio wskazujące potrzebę wprowadzenia określonych zmian, służące doskonaleniu wypracowanych w ramach projektu modeli standardów.

Opracowanie: Dominika Szewczyk-Dąbrowa

Lider Projektu

Partnerzy Projektu



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych

