



4.0 Gwirfoddolwyr

Rheoli pryderon sy'n ymwneud â gwirfoddolwyr

Trosolwg

1. Cyflwyniad
2. Problemau
3. Terfynu lleoliad gwirfoddolwr
4. Gofal Bugeiliol
5. Sylwadau olaf
6. Gwybodaeth bellach

Mae'r daflen wybodaeth hon yn darparu arweiniad ar sut i ymateb i bryderon yn ymwneud â gwirfoddolwyr.

Cyflwyniad

Er bod cynnwys gwirfoddolwyr yn brofiad positif i bawb sy'n gysylltiedig fel arfer, weithiau mae pethau'n mynd o chwith mewn unrhyw raglen wirfoddoli.

Fel arfer, ceisir ymdrin â sefyllfaoedd anodd yn anffurfiol os yw'n bosib, drwy siarad â'r bobl berthnasol, gwneud y sefyllfa'n glir a dod i gytundeb.

Serch hynny, weithiau nid yw hyn yn ddigonol. Cynghorir mudiadau i roi **'gweithdrefnau datrys problemau'** yn eu lle sy'n benodol i wirfoddolwyr.



Llun: Grŵp o bobl yn cael cyfarfod

Mae perthynas gwirfoddolwyr â'ch mudiad yn wahanol i'r berthynas sydd gan staff, yn arbennig, am nad ydynt o dan unrhyw gontract cyfreithiol. O ganlyniad nid yw prosesau disgyblu a ddefnyddir ar gyfer staff yn briodol wrth ymdrin â gwirfoddolwyr.

Mae'r daflen wybodaeth hon yn edrych ar rai mathau o broblemau sy'n codi amlaf, a sut y gall eich mudiad fod yn barod i ymdrin ag anawsterau mewn modd teg, cyson, tryloyw a pharchus.

Dylai'r dull o ymdrin â chwynion, anawsterau a phroblemau sy'n ymwneud â gwirfoddolwyr fod yn rhan o'r broses gynefino ar gyfer gwirfoddolwyr a staff (ynghyd â pholisïau perthnasol eraill), er mwyn sicrhau bod pawb yn deall y safonau a ddisgwylir a pha gamau y gellid eu cymryd pe na chedwir at y safonau hyn.

Mae prosesau goruchwylio, cefnogi a monitro da i gyd yn helpu i ddatrys problemau ar y cyfle cyntaf posib. Mae taflenni gwibodaeth perthnasol eraill yn rhoi sylw i'r rhain, ac fe'u nodir o dan [Gwybodaeth bellach](#).

Pa fath o broblemau?

Yn gyntaf, gall fod gan wirfoddolwr gŵyn ynglŷn â gwirfoddolwr arall, aelod o staff, neu'r mudiad ei hun.

Yn ail, gall fod gennych chi bryderon ynghylch gwirfoddolwr a all ymwneud â'r canlynol:

Gallu

Gallu gwirfoddolwr i gyflawni rôl. Efallai fod yna faterion iechyd neu ffactorau risg bersonol i'w hystyried. Efallai nad oes gan y gwirfoddolwr y lefel ofynnol o ran sgiliau, gwibodaeth neu brofiad

Perfformiad

A all y gwirfoddolwr ateb gofynion sylfaenol ei rôl, yn unol â'r rôl-ddisgrifiad? (Efallai byddai'n werth ystyried yn gyntaf a oes problemau gallu perthnasol).

Gallai pryderon gynnwys methu â dibynnu arno, gweithredu y tu hwnt i derfynau'r rôl, peidio â chyflawni gwiriadau iechyd a diogelwch neu ddogfennau hanfodol

Ymddygiad

Sut mae gwirfoddolwr yn ymddwyn wrth wirfoddoli, er enghraifft, bod yn amharchus tuag at gleientiaid / y cyhoedd / aelodau tîm, camddefnyddio eiddo'r mudiad, bwlio, neu dorri polisïau'r mudiad yn ddifrifol

Yn drydydd, efallai bod rhywun arall wedi cwyno i chi ynglŷn â gwirfoddolwr, gan godi un neu fwy o bryderon sy'n gofyn am ymchwilio pellach.

Os gwneir honiad difrifol neu os gwelir camymddwyn difrifol, bydd angen i chi weithredu'n ddi-oed. Mewn achosion o droseddau honedig megis ymosodiad, dwyn, twyll ariannol, neu pan fo pryderon diogelu, yna efallai y bydd angen atgyfeirio'r mater ar unwaith at awdurdodau eraill, megis yr heddlu, neu'r gwasanaethau cymdeithasol.

Mewn achosion eraill, bydd eich sianeli cyfathrebu arferol drwy '[sesiynau dal fyny](#)', '[cyfarfodydd adolygu](#)' neu '[oruchwylio](#)' yn cynnig cyfle i roi sylw i unrhyw broblemau wrth iddynt godi.

Rheoli cwynion

Dylai fod proses eglur a diffiniedig o godi cwynion. I ddechrau, mae'r rhain yn debygol o fynd at y rheolwr gwirfoddolwyr. Cwyn ar lafar fydd hyn mwy na thebyg, a godir yn anffurfiol. Os nad yw'n cael ei datrys, dylid ei chodi yn ysgrifenedig a'i chyfeirio at uwch-aelod o staff.

Mae angen teilwra'ch gweithdrefnau ysgrifenedig i'ch mudiad eich hun. Mae angen iddynt nodi amserlenni clir o ran pryd y mae'n rhaid i wirfoddolwr fynd â'r mater i'r cam nesaf, os yw'n dymuno gwneud hynny, ac erbyn pryd y gall ddisgwyl ymateb ffurfiol.

Byddwch yn barod i gynnig cymorth a hyblygrwydd os yw gwirfoddolwyr yn cael trafferth cyflwyno'u cwyn yn ysgrifenedig. Dylid rhoi'r dewis i wirfoddolwyr fynd â chyfaill neu gymar gyda nhw i gyfarfod un wrth un, os trefnir un.

Anelwch at ddatrys cwynion yn gyflym, yn deg ac yn agored er mwyn:

- Diogelu gwirfoddolwyr
- Amharu cyn lleied â phosib ar staff, defnyddwyr gwasanaethau a gwirfoddolwyr
- Dangos parch at wirfoddolwyr
- Diogelu new da eich mudiad

Eich cam terfynol fydd yr hawl i apelio lle gall y gwirfoddolwr, os yw'n anhapus â chanlyniad ei gwyn ysgrifenedig, fynd â'r mater i'r lefel uchaf, [Bwrdd yr Ymddiriedolwyr](#). Gan amlaf caiff hwn ei gyfeirio at y Cadeirydd. Bydd penderfyniad y Cadeirydd yn derfynol

Gall fod gan eich mudiad weithdrefnau cwyno yn eu lle sy'n briodol i wirfoddolwyr a staff.

Rheoli pryderon a godir ynghylch ymddygiad gwirfoddolwr

Gweithredu lefel gyntaf – goruchwyllo

Mae goruchwyliaeth dda yn eich galluogi i ddelio gydag unrhyw broblemau ar yr adeg gynharaf, a dylid ei gwneud yn rheolaidd cyn i broblemau godi.

Efallai nad yw gwirfoddolwr yn ymwybodol o'r hyn a ddisgwylir, neu o'r gweithdrefnau i'w dilyn. Efallai fod dryswch ynghylch terfynau'r rôl. Ni all neb wella na newid os nad yw'n gwybod bod yna broblem, a dylai hefyd ddeall sut rydych chi am iddo ymddwyn yn wahanol. Dylech atgoffa'r gwirfoddolwr o bolisiau perthnasol, codau ymddygiad neu reolau sylfaenol y cytunwyd arnynt.

Gallai fod gwirfoddolwr wedi colli diddordeb yn ei rôl. Efallai y bydd goruchwyliaeth yn datgelu'r gwir resymau dros hyn, fel siomedigaeth, diflastod, rhwystredigaeth, neu faterion personol neu iechyd sy'n amherthnasol i'r gwirfoddoli.

Gall hyn fod yn gyfle i adolygu a oes yna rôl fwy addas i'r gwirfoddolwr yn eich mudiad neu a allwch addasu unrhyw beth i wella'r sefyllfa;

- A fyddai hyfforddiant neu gymorth ychwanegol yn helpu'r mater?
- A fyddai symud i dîm gwahanol neu ymgymryd â gweithgaredd gwahanol yn gwneud gwahaniaeth?
- A oes arnynt angen toriad o wirfoddoli?

Mewn rhai achosion o wrthdaro neu anghytuno, gellid mynd at hwylusydd neu gyfryngwr allanol i weithio gyda'r partion perthnasol. Mewn rhai achosion efallai y bydd y ddwy ochr yn teimlo mai mynd at eich canolfan wirfoddoli leol er mwyn chwilio am leoliad gwirfoddoli arall yw'r ffordd orau ymlaen.

Cadwch nodiadau o'ch cyfarfod er mwyn gallu dangos tystiolaeth, os oes angen, eich bod wedi bod yn deg ac yn rhesymol. Os cytunir ar fesurau anffurfiol, adolygwch y rhain yn rheolaidd. Os nad oes newid positif ar ôl cyfnod y cytunwyd arno, efallai y bydd angen proses fwy ffurfiol.

Gweithredu ail lefel – gweithdrefnau ffurfiol

Mae gweithdrefnau o'r fath yn ddefnyddiol, hyd yn oed os na fydd angen i chi eu defnyddio, am eu bod yn ei gwneud yn glir i bawb eich bod yn ymroddedig i ddod o hyd i ateb teg ac na fyddwch yn anwybyddu sefyllfaoedd anodd pan maen nhw'n codi. Gallech gynnwys y rhain o fewn eich polisi gwirfoddoli, neu fel polisi ar wahân. Y naill ffordd neu'r llall, dylent fod yn hawdd eu deall.

Yn yr un modd ag y ceir cyfres o gamau i'w dilyn wrth ymdrin â chwynion, gellid cael cyfres o gamau i ymdrin â phryderon ynghylch ymddygiad gwirfoddolwr. Os nad yw'r mater wedi'i ddatrys ar ôl trafodaeth ac adolygiad anffurfiol, yna gellid cynnal cyfarfod mwy ffurfiol a gwahodd y gwirfoddolwr i ddod â chyfaill gydag ef/hi am gymorth. Efallai y bydd uwch-aelod o staff hefyd yn cael ei gynnwys yn y cam hwn.

Eglurwch eich pryderon a chaniatáu i'r gwirfoddolwr ddatgan ei achos. Gellid rhoi rhybudd ysgrifenedig yn egluro'r rhesymau dros y pryder. Gellid gosod amcanion pellach, a'u hadolygu ar ôl cyfnod penodol.

Mewn achosion o gamymddwyn difrifol, efallai y bydd angen gofyn i'r gwirfoddolwr roi'r gorau i wirfoddoli ar unwaith, tra cynhelir ymchwiliad. Dylid egluro'n glir mewn dogfen bolisi yr hyn y mae'ch mudiad yn ei ystyried yn 'gamymddwyn difrifol' a'i gyfathrebu i wirfoddolwyr a staff.

Gallai'r rhestr gynnwys:

- Dwyn, difrod bwriadol
- Ymddygiad rhywiol treisgar neu amhriodol
- Aflonyddu ar rywun neu fwlio rhywun
- Torri diogelwch
- Torri cyfrinachedd
- Bod o dan ddylanwad cyffuriau neu alcohol
- Ffugio dogfennau neu gofnod yn fwriadol

Sicrhewch fod gan y gwirfoddolwr yr hawl i apelio. Weithiau gellid ffurfio is-bwyllgor i wrando ar apêl. Yn aml bydd un aelod neu fwy o Fwrdd yr Ymddiriedolwyr yn cael ei gynnwys.

Terfynu lleoliad gwirfoddolwr

Pan fydd pob opsiwn arall wedi'i ystyried a bod y sefyllfa heb ei datrys o hyd, efallai y bydd angen terfynu lleoliad gwirfoddolwr gyda chi fel dewis olaf.

Yn yr achos hwn:

Dylech gynnal y cyfarfod yn breifat. Caiff y gwirfoddolwr ddewis dod â rhywun i'r cyfarfod.

- Byddwch yn gyflym ac yn uniongyrchol. Peidiwch â cheisio cwnsela'r gwirfoddolwr yn y cam hwn
- Byddwch yn barod am ymateb emosiynol, ond cadwch reolaeth ar eich emosiynau eich hun
- Dilynwch y cyfarfod â llythyr yn egluro'r penderfyniad a'r rhesymau drosto
- Hysbyswch y staff, defnyddwyr gwasanaethau a gwirfoddolwyr o'ch penderfyniad – d'oes dim angen rhoi'r rhesymau
- Sicrhewch fod rhywun arall yn ymgymryd ag unrhyw beth roedd y gwirfoddolwr yn gyfrifol amdano



I gael rhagor o wybodaeth am gwnsela allan a diswyddo gwirfoddolwyr, gweler y daflen wybodaeth:
4.22 Rheoli Ymadawiadau Gwirfoddolwyr

Gofal Bugeiliol

Gall delio gyda sefyllfaoedd anodd fod yn straen i bawb sy'n gysylltiedig. Efallai'r hoffech ystyried anghenion y canlynol:

Y gwirfoddolwr

Efallai'r hoffech sicrhau bod yna ffynonellau cymorth ar gael iddo. Mewn achosion difrifol efallai mai'r peth gorau fyddai i hyn ddod o'r tu allan i'ch mudiad.

Gwirfoddolwyr eraill

Cytunwch ar neges glir ynghylch beth sydd wedi digwydd, nad yw'n torri cyfrinachedd. Ceisiwch dawelu meddwl y gwirfoddolwyr eraill a 'chau pen y mwdwl' cyn gynted â phosib.

Yr achwynydd

Efallai y bydd yn gofidio neu'n teimlo'n euog os yw'r gŵyn wedi arwain at ganlyniadau difrifol. Dylech roi gwybod iddo beth sy'n digwydd, gan roi tawelwch meddwl iddo, os oes angen.

Staff

Mae'n bosib y bydd sefyllfa anodd yn tansellio hyder staff ynghylch cynnwys gwirfoddolwyr yn gyffredinol. Ni ddylid caniatáu i sefyllfaoedd anodd prin danseilio cyfraniadau positif gwirfoddolwyr.

Sylwadau olaf

Efallai fod eich mudiad yn fach ac nad ydych am lunio gweithdrefnau manwl ar gyfer datrys problemau. Serch hynny, gall sefyllfaoedd anodd godi o hyd. Byddai'n ddoeth meddwl am sut bydd y rhain yn cael sylw, a gwneud hyn yn hysbys er mwyn atal arferion anghyson ac annheg rhag ymddangos.

Gallai cynnwys gwirfoddolwyr yn y drafodaeth hon fod yn ddefnyddiol.

Gwybodaeth bellach

Canolfannau Gwirfoddoli Cefnogi Trydydd Sector Cymru

<https://thirdsectorsupport.wales/>

Efallai fod gwasanaethau cyfryngu ar gael yn eich ardal. Efallai y gall eich Cyngor Gwirfoddol Sirol neu'ch Canolfan Wirfoddoli leol gynnig cyngor a chymorth.

Safon Buddsoddi mewn Gwirfoddolwyr Buddsoddi mewn Gwirfoddolwyr

<https://iiv.investinginvolunteers.org.uk/download-the-standard>

Taflenni gwybodaeth ychwanegol Cefnogi Trydydd Sector Cymru

4.7 Sut i sicrhau bodlonrwydd gwirfoddolwyr

4.15 Cynnwys gwirfoddolwyr ag anghenion cymorth ychwanegol

4.22 Rheoli ymadawiadau gwirfoddolwyr



Cefnogi Trydydd
Sector **Cymru**

Third Sector
Support **Wales**

Rhwydwaith o fudiadau cymorth i'r trydydd sector cyfan yng Nghymru yw Cefnogi Trydydd Sector Cymru.

Ceir ynddo'r 19 corff cymorth lleol a rhanbarthol ledled Cymru, y Cyngorau Gwirfoddol Sirol, a'r corff cymorth cenedlaethol, Cyngor Gweithredu Gwirfoddol Cymru (CGGC).

Am ragor o wybodaeth cysylltwch â <https://thirdsectorsupport.wales/cy/cysylltu/>

Ymwadiad

Mae'r wybodaeth a ddarperir yn y daflen hon ar gyfer cyfarwyddyd yn unig. Nid yw'n amnewid am gyngor proffesiynol ac ni allwn dderbyn unrhyw gyfrifoldeb am golled o ganlyniad i unrhyw un sy'n gweithredu neu'n gwrthod gweithredu arno.