

Cyngor Gweithredu Gwirfoddol Cymru

Cefnogi elusennau, gwirfoddolwyr a chymunedau

4. Gwirfoddolwyr

4.26 Rheoli pryderon yn ymwneud â gwirfoddolwyr



Tra mae cynnwys gwirfoddolwyr fel arfer yn brofiad positif i bawb cysylltiedig, weithiau mae pethau'n mynd o chwith mewn unrhyw raglen wirfoddoli. Y nod fel arfer yw delio gyda 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. Cyngorir mudiadau i roi 'gweithdrefnau datrys problemau' yn eu lle sy'n benodol i wirfoddolwyr.

Mae perthynas gwirfoddolwyr â'ch mudiad yn wahanol i un eich staff, yn fwyaf amlwg yw'r ffaith nad ydynt dan gontract cyfreithiol. O ganlyniad nid yw prosesau disgyblu a ddefnyddir ar gyfer staff yn briodol i ddelio gyda phroblemau gwirfoddolwyr.

Edrycha'r daflen wybodaeth hon ar rai o'r mathau o broblemau sy'n codi amlaf, a'r ffordd y gall eich mudiad fod yn barod i ddelio gydag anawsterau mewn modd teg, cyson a pharchus.

Dylai'ch ffordd o ddelio gyda chwynion, anawsterau a phroblemau yn 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 gwybodaeth 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

- a) 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, gwybodaeth neu brofiad
- b) Perfformiad: a all y gwirfoddolwr ateb gofynion sylfaenol ei rôl, yn unol â'r rôl-ddisgrifiad? (Efallai'r hoffech ystyried gyntaf a oes unrhyw ddiffyg perthnasol o ran gallu ai peidio). Gallai pryderon gynnwys methu â chadw at amser,

gweithredu y tu hwnt i derfynau'r rôl, peidio â chyflawni gwiriadau iechyd a diogelwch neu ddogfennau hanfodol

- c) Ymddygiad: y ffordd y mae gwirfoddolwr yn ymddwyn wrth wirfoddoli, er enghraifft, bod yn amharchus tuag at gleientiaid, camddefnyddio eiddo'r mudiad, bwlio, neu dorri polisïau'r mudiad yn ddifrifol

Yn drydydd, gall rhywun arall gwyno i chi ynglŷn â gwirfoddolwr, gan godi un neu fwy o feysydd sy'n peri pryder.

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 swyddog diogelu.

Mewn achosion eraill, bydd eich sianeli cyfathrebu arferol drwy 'sesiynau dal fyny', 'cyfarfodydd adolygu' neu 'oruchwylio' yn rhoi'r cyfle i roi sylw, yn gyfrinachol, i unrhyw broblemau wrth iddynt godi.

a) Rheoli cwynion

Dylai fod ffordd glir, wedi'i diffinio'n eglur, o godi cwynion. I ddechrau, mae'r rhain yn debygol o fynd at y rheolwr gwirfoddolwyr. Mae hyn yn debygol o fod yn gŵyn lafar, a godir yn anffurfiol. Os nad yw'n cael ei datrys, dylid ei chodi yn ysgrifenedig a'i chyfeirio at aelod o staff uwch.

Mae angen teilwra'ch gweithdrefnau i'ch mudiad eich hun. Mae angen iddynt roi graddfeydd amser 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 codi eu pryder 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:

- Gwarchod gwirfoddolwyr
- Amharu cyn lleied â phosib ar staff, defnyddwyr gwasanaethau a gwirfoddolwyr
- Dangos parch at wirfoddolwyr
- Gwarchod enw'ch mudiad

Eich cam terfynol fydd yr hawl i apelio lle gall y gwirfoddolwr, os yw'n anhapus â chanlyniad ei gŵyn ysgrifenedig, fynd â'r mater i'r lefel uchaf, Bwrdd yr Ymddiriedolwyr. Gan amlaf cyfeirir hyn 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 oni thynnir eu sylw at y mater dan sylw a'u bod yn deall y ffordd rydych am iddynt weithredu'n wahanol. Dylech atgoffa'r gwirfoddolwyr o bolisïau perthnasol, codau ymddygiad neu reolau sylfaenol y cytunwyd arnynt.

Efallai fod diddordeb gwirfoddolwr yn ei rôl wedi dirywio. Efallai y bydd goruchwyliaeth yn datgelu'r gwir resymau, boed yn ddadrithiad, 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 partïon 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, cadwch nhw dan adolygiad. 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 o gymorth, hyd yn oed os nad oes raid i chi fyth eu defnyddio, am eu bod yn ei gwneud yn glir i bawb eich bod yn ymroddedig i geisio canfod ateb teg ac na fyddwch yn anwybyddu sefyllfaoedd anodd pan maent yn 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 ddelio gyda 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 aelod o staff uwch 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 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.

Diweddu lleoliad gwirfoddolwr

Efallai y bydd terfynu lleoliad gwirfoddolwr â chi yn angenrheidiol fel dewis olaf, ar ôl mynd ar drywydd dewisiadau eraill yn llawn a phan fo'r sefyllfa dal heb ei datrys.

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
- Rhowch wybod eich penderfyniad i staff, defnyddwyr gwasanaethau a gwirfoddolwyr – does dim angen rhoi'r rhesymau
- Sicrhewch fod rhywun arall yn ymgymryd ag unrhyw beth roedd y gwirfoddolwr yn gyfrifol amdano

Mae'r daflen wybodaeth, [4.22 'Rheoli Ymadawiadau Gwirfoddolwyr'](#), yn ymdrin â 'chwnsela allan' a 'gadael gwirfoddolwyr i fynd'.

Gofal Bugeiliol

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

- a) **Y gwirfoddolwr** – efallai'r hoffech sicrhau bod yna ffynonellau cymorth ar gael iddo/iddi. Mewn achosion difrifol efallai mai'r peth gorau fyddai i hyn ddod o'r tu allan i'ch mudiad.
- b) **Gwirfoddolwyr eraill** – cytuno ar neges glir ynghylch beth sydd wedi digwydd, nad yw'n torri cyfrinachedd. Anelwch at roi sicrwydd i wirfoddolwyr eraill a 'chau pen y mwdwl' cyn gynted â phosib.
- c) **Yr achwynydd** – efallai y bydd yn gofidio neu'n teimlo'n euog os yw'r gŵyn wedi arwain at ganlyniadau difrifol. Dylech roi gwybod iddynt beth sy'n digwydd, gan gynnig sicrwydd, os oes angen.
- d) **Staff** – mae'n bosib y bydd sefyllfa anodd yn tanseilio 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 dal godi. Gall fod yn syniad da ystyried y ffordd yr ymdrinnir â'r rhain, a'u gwneud yn hysbys.

Gall fod o gymorth i gynnwys gwirfoddolwyr yn y drafodaeth ynghylch hyn.

Gwybodaeth bellach

Taflenni gwybodaeth perthnasol eraill WCVA/Cynghorau Gwirfoddol Sirol:

[4.7 Sut i sicrhau bodlonrwydd gwirfoddolwyr](#)

[4.15 Cefnogi gwirfoddolwyr anodd eu lleoli](#)

[4.22 Rheoli ymadawiadau gwirfoddolwyr](#)

Mae'r [Safon Buddsoddi mewn Gwirfoddolwyr](#) yn ei gwneud yn ofynnol fod gwirfoddolwyr yn cael gwybod am y ffordd y bydd y mudiad yn delio gyda sefyllfaoedd pan fo'r gwirfoddolwr wedi ymddwyn yn amhriodol (Dangosydd 7.4) a bod gwirfoddolwyr yn cael gwybod am y gweithdrefnau i'w defnyddio os ydynt yn dymuno cwyno ynglŷn â'u triniaeth gan staff, defnyddwyr, aelodau o'r pwyllgor neu wirfoddolwyr eraill (Dangosydd 7.5).

Efallai fod **gwasanaethau cyfryngu** ar gael yn eich ardal.


Gall [ACAS](#) gynnig cymorth i ddatrys anghydfod yn y gweithle.

Efallai y gall eich Cyngor Gwirfoddol Sirol neu'ch [Canolfan Wirfoddoli](#) leol gynnig cyngor a chymorth.

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 berson weithredu neu wrthod gweithredu arno.

Am rhagor o wybodaeth cysylltwch â

<p>Cyngor Gweithredu Gwirfoddol Cymru <i>Tŷ Baltig, Sgwâr Mount Stuart, Bae Caerdydd, Caerdydd, CF10 5FH</i> Elusen Gofrestredig: 218093</p> <p>Ffôn: 0300 111 0124 help@wcva.cymru Ffacs: 029 2043 1701 www.wcva.cymru</p>	 <p>Ffôn: 0300 111 0124 www.wcva.cymru</p>
<p>Cynhyrchwyd gan CGGC, Cynghorau Gwirfoddol Sirol a Chanolfannau Gwirfoddoli Wedi ei ddiweddarau: 07/02/2017</p>	