

GWASANAETHAU CYNGHORI A SEICOLEG GORLLEWIN CYMRU (WWCPS)

CYMORTH I WEITHWYR A CHYNGHORI GWEITHWYR: CANLLAW BYR AR GYFER SEFYDLIADAU YNG NGHYMRU

Caiff Rhaglenni Cymorth i Weithwyr eu defnyddio gan gyflogwyr yn y sector cyhoeddus a'r sector preifat yn eu pecynnau o **fuddiannau o ran lles a buddiannau i weithwyr**. Profwyd bod darparu gwasanaeth o'r fath i weithwyr yn lleihau absenoldeb, yn gwella perfformiad ac yn meithrin mwy o ymdeimlad o les yn y sefydliad cyfan. Gall darpariaeth o'r fath gael ei hystyried yn arbennig o werthfawr ar gyfer sefydliadau sy'n wynebu heriau penodol neu sy'n mynd trwy gyfnod o newid neu ailstrwythuro sylfaenol.

Craidd Rhaglen Cymorth i Weithwyr yw'r **gwasanaeth cynghori cyfrinachol** a ddarperir er mwyn helpu gweithwyr sydd â phroblemau a allai fod yn effeithio ar eu perfformiad yn y gwaith. Gallai'r problemau hynny gynnwys iselder ysbryd, gofid, problemau'n ymwneud â'u perthynas â rhywun arall, y ffaith eu bod yn gaeth i alcohol neu sylweddau/arferion eraill, a straen yn y gweithle ei hun.

Os nad oes gwasanaeth cynghori proffesiynol ar gael mewn meddygfeydd Meddygon Teulu lleol (felly y mae hi mewn nifer fawr o ardaloedd yng Nghymru o hyd), gall wneud llawer o synnwyr i gyflogwyr gynnig gwasanaeth cynghori i'w staff. Dylid cofio hefyd y gallai methiant ar ran cyflogwyr i gyflawni eu dyletswydd gofal tuag at eu gweithwyr arwain at achosion cyfreithiol costus.

Mae Rhaglenni Cymorth i Weithwyr cyflawn yn darparu cymorth 24 awr dros y ffôn hefyd ynghyd â rhywfaint o gyswllt dros y ffôn ag arbenigwyr sydd y tu allan i faes cynghori, er enghraifft, ymgynghorwyr cyfreithiol ac ymgynghorwyr ariannol. Mae darpariaeth o'r fath yn ychwanegu at gost y gwasanaeth wrth gwrs, ac efallai na fydd yn cael ei hystyried yn ddarpariaeth angenrheidiol nac yn ddarpariaeth a ddymunir. Mae'n bosibl y gallai'r elfennau ychwanegol hyn gael eu darparu'n well gan wasanaeth arall, er enghraifft, y gwasanaeth cynghori y mae'r Samariaid yn cael eu hyfforddi'n benodol i'w ddarparu mewn argyfwng. Yn aml, mae cwmnïau mawr sy'n darparu Rhaglenni Cymorth i Weithwyr fel pe baent yn cynnwys yr elfennau ychwanegol hyn at un diben yn unig, sef hybu gwerthiant. (Gweler 'Cymorth dros y Ffôn' isod.)

CYMORTH DROS Y FFÔN

Bydd rhai cyflogwyr yn dewis cynnig cymorth i staff dros y ffôn yn unig, gan gredu bod hynny'n ddull cost-effeithiol o fodloni'r gofyniad sy'n

ymwneud â dyletswydd gofal. Er bod y dewis hwn yn ddeniadol o safbwynt cost, dewis ail orau ydyw o safbwynt cynnig cymorth defnyddiol i weithwyr sydd dan straen. Gall y cyswllt a geir â chynghorydd dros y ffôn fod yn fyr ac arwynebol, ac mae'r sawl sydd ar ben draw llinellau ffôn yn aml yn gweithio mewn canolfannau sy'n bell iawn o weithle'r gweithiwr fel rheol. Mae'n annhebygol y bydd darparwyr llinellau cymorth a'u staff yn adnabod y sefydliad y mae'r gweithwyr yn gweithio ynddo neu'r gymuned y maent yn byw ynddi.

Mae'n bwysig gwahaniaethu rhwng *cymorth dros y ffôn* a *gwasanaeth cynghori dros y ffôn*; gall gwasanaeth cynghori dros y ffôn chwarae rhan hollbwysig os yw gweithwyr yn byw ac yn gweithio mewn cymunedau anghysbell iawn, ond mae'n annhebygol y bydd gwasanaeth o'r fath yn rhatach i'w ddarparu na gwasanaeth a ddarperir wyneb yn wyneb.

GWASANAETH CYNGHORI WYNEB YN WYNEB

Y DARPARWR Weithiau, bydd gwasanaethau cynghori gweithwyr yn cael eu darparu oddi mewn i'r sefydliad, ond anfantais fawr hynny yw'r posibilrwydd y bydd defnyddwyr yn teimlo **nad ydynt yn wasanaethau cyfrinachol**. Gall pryderon o'r fath fod yn arbennig o amlwg mewn sefydliad y teimlir ei fod yn ailstrwythuro neu'n cwtogi ar nifer ei weithwyr. Yn ogystal, gall penodi rhywun oddi mewn i'r sefydliad yn gynghorydd staff arwain at ddrysu rolau a darparu gwasanaeth eilradd oherwydd diffyg profiad a sgiliau cynghori proffesiynol. Felly, mae llawer o sefydliadau'n gofyn i **asiantaeth broffesiynol allanol** fod yn gyfrifol am ddarparu gwasanaeth cynghori gweithwyr. Yr unig fudd parhaus sydd gan asiantaeth allanol yn y sefydliad sy'n prynu'r gwasanaeth yw'r gwasanaeth cynghori ei hun.

Y GWASANAETH CYNGHORI Mae gwaith cynghori gan wasanaethau cynghori gweithwyr a ddarperir gan asiantaeth allanol wedi'i seilio fel arfer ar **ymyrraeth benodol dros gyfnod byr**. Daw'r sefydliad sy'n prynu'r gwasanaeth a'r asiantaeth sy'n darparu'r gwasanaeth i gytundeb ymlaen llaw ynghylch uchafswm nifer y sesiynau y dylid eu darparu. Po fwyaf yw'r uchafswm hwnnw, po fwyaf fydd cyfanswm cost y cynllun i'r sefydliad.

Y CYNGHORWYR Yr asiantaeth sy'n darparu'r gwasanaeth fydd yn gyfrifol am recriwtio, rheoli a thalu cynghorwyr. Bydd asiantaeth dda'n defnyddio **cynghorwyr proffesiynol profiadol a chymwys** yn unig. Bydd yn cyfweld y cynghorwyr hynny cyn eu penodi, bydd yn sicrhau eu bod nhw'n cael goruchwyliaeth glinigol reolaidd, a bydd yn rhoi tâl priodol iddynt am eu gwaith.

Y LLEOLIAD Bydd y cleientiaid yn cael sesiynau cyngori mewn lleoliad sydd ar wahân i'r gweithle, ar safle a ddarperir gan yr asiantaeth gynghori neu'r cynghorwyr unigol. Mae hynny'n atgyfnerthu cyfrinachedd y gwasanaeth, sy'n ystyriaeth arbennig o bwysig i weithwyr. Ni chaiff cartref y cleient ei ystyried yn lleoliad priodol ar gyfer gwaith proffesiynol o'r fath.

MYNEDIAD Bydd gan weithwyr **fynediad uniongyrchol** i'r gwasanaeth, ac ni fydd angen iddynt gysylltu ag Adran Bersonél, Adran Iechyd Galwedigaethol nac unrhyw adran arall o fewn y sefydliad. Efallai y bydd modd i rai adrannau neu reolwyr penodedig gyfeirio personél at y gwasanaeth. Bydd pob gweithiwr yn cael taflen sy'n disgrifio'r gwasanaeth ac sy'n rhoi rhif ffôn cyswllt y gellir ei ddefnyddio. Efallai y bydd asesiad anffurfiol cychwynnol yn cael ei gynnal pan fydd gweithiwr yn codi'r ffôn, er mwyn cael gwybod beth yw problem y gweithiwr a phenderfynu a yw'n briodol cynnig gwasanaeth cynghori iddo. Os yw'n briodol cynnig gwasanaeth cynghori, bydd yr asiantaeth yn nodi rhif ffôn y gweithiwr ac yn trefnu bod un o'i chynghorwyr yn yr ardal berthnasol yn cysylltu â'r cleient.

SEFYDLIADAU YNG NGHYMURU: DARPARWR LLEOL NEU GENEDLAETHOL?

Mae'r rhan fwyaf o'r cwmnïau mawr sy'n darparu Rhaglenni Cymorth i Weithwyr yn y DU wedi'u lleoli yn Lloegr. Gall defnyddio darparwyr o'r fath esgor ar nifer o fanteision: maent yn brofiadol o safbwynt marchnata a rhedeg gwasanaethau cynghori gweithwyr, gallant ymddangos fel pe baent yn dod â bri i sefydliad y cleient, ac maent yn cynnig y manteision ymylol y cyfeirir atynt uchod (cymorth 24 awr dros y ffôn, cyswllt dros y ffôn ag arbenigwyr cyfreithiol ac ariannol, ac ati).

Fodd bynnag, mae anfanteision yn perthyn iddynt hefyd. Efallai y bydd cynghorwyr y darparwyr mawr hyn yng Nghymru, yn enwedig y tu allan i ardaloedd diwydiannol y de, wedi'u gwasgaru ar draws ardal mor eang fel bod yn rhaid i gleientiaid deithio'n bell iawn i'w gweld. Mae'n debyg na fydd yr asiantaeth wedi cyfweld ei chynghorwyr yng Nghymru wyneb yn wyneb, ac efallai na fydd ei phrosesau rheoli ansawdd yn ddigon trylwyr felly, yn enwedig mewn perthynas â chynghorwyr sy'n siarad Cymraeg. Mae'n annhebygol y bydd y darparwr yn adnabod y gymuned y mae sefydliad y cleient wedi'i leoli ynddi neu'r gymuned y mae gweithwyr y sefydliad yn byw ynddi. Ac wrth gwrs, os yw'r asiantaeth sy'n darparu'r gwasanaeth wedi'i lleoli yn Lloegr, bydd holl elw canolog gwaith yr asiantaeth honno'n dwyn ffrwyth yn Lloegr yn hytrach na Chymru.

Mae darparwyr lleol sy'n cynnig gwasanaethau cynghori gweithwyr yng Nghymru, megis Gwasanaethau Cynghori a Seicoleg Gorllewin Cymru, yn brin iawn. Maent yn debygol o fod yn gwmnïau bach, ac maent felly'n annhebygol o fedru cynnig cymorth 24 awr dros y ffôn neu gyswllt ag arbenigwyr cyfreithiol ac ariannol. Ni fydd ganddynt y sglein a'r slicrwydd sy'n perthyn i ddelwedd llawer o gwmnïau mawr sy'n gweithio yn y maes. Er hynny, mae nifer o fanteision yn perthyn i ddarparwyr lleol tebyg i ni.

Mae gan Wasanaethau Cynghori a Seicoleg Gorllewin Cymru rwydwaith o Gynghorwyr Cyswllt ar draws Gorllewin Cymru, a chaiff sesiynau cynghori eu cynnal fel rheol mewn lleoliad sydd o fewn 20 milltir i gartref neu weithle ein cleientiaid. Caiff cefndir pob un o'n Cynghorwyr Cyswllt ei wirio'n ofalus, ac rydym wedi cyfweld pob un ohonynt wyneb yn wyneb. Maent yn therapyddion proffesiynol a chymwys sydd â phrofiad eang o waith cynghori, ac mae gan lawer ohonynt gefndir ym maes hyfforddi a darlithio hefyd. Mae gennym hyfforddwyr/cynghorwyr sy'n arbenigo mewn meysydd megis cynghori ar ôl trauma, bwlio yn y gwaith a rheoli straen. Mae ein cynghorwyr yn cael tâl priodol am eu gwaith, ac rydym yn disgwyl i bopeth a wnânt gyrraedd safonau uchel o ran proffesiynoldeb. Mae pawb sy'n gweithio i ni yn byw yng Ngorllewin Cymru, ac maent felly'n adnabod yr ardal leol. Mae'r holl incwm a enillir a'r holl elw a wneir yn aros yn yr ardal.

Ar hyn o bryd, mae gennym gynghorwyr sy'n siarad Cymraeg yng Ngheredigion ar gyfer y cleientiaid hynny sydd am ddefnyddio'r iaith Gymraeg yn eu sesiynau cynghori.

Yn olaf ond nid yn lleiaf, rydym bron yn bendant yn rhatach na darparwyr cenedlaethol o safbwynt cost pob sesiwn cynghori a gynhelir wyneb yn wyneb, a hynny er gwaethaf y ffaith na fyddwn yn fodlon darparu llai na chwe sesiwn i bob cleient (rydym o'r farn mai ychydig iawn o waith defnyddiol y gellir ei gyflawni mewn llai na chwe sesiwn) ac y gallwn ymddangos yn ddrutach nag asiantaeth arall sy'n fodlon darparu llai o sesiynau na hynny i bob cleient efallai.

Ar hyn o bryd, mae ein cleientiaid corfforaethol yn cynnwys Cyngor Sir Ceredigion, Llyfrgell Genedlaethol Cymru, Sefydliad Ymchwil Tir Glas a'r Amgylchedd (IGER), Cymdeithas Tai Cantref, Bwrdd Iechyd Lleol Ceredigion, Awdurdod Parc Cenedlaethol Arfordir Penfro a Grŵp Awdurdod Porthladd Aberdaugleddau.