LSIAG29

Cefnogi cleientiaid trwy'r broses gyfryngu

## Trosolwg

Mae'r safon hon yn ymwneud â'r camau y mae angen eu cymryd wrth gefnogi cleientiaid trwy'r broses gyfryngu. Mae wedi'i bwriadu ar gyfer pobl sy'n darparu cyngor a chyfarwyddyd i gleientiaid sy'n defnyddio gwasanaethau megis gwasanaethau cyhoeddus, addysg a hyfforddiant, gwasanaethau iechyd a'r rhai sy'n cael eu darparu gan weithwyr lles proffesiynol ac eraill. Mae'r safon yn edryc h ar sut mae'r cyfryngwr ar y cychwyn yn ceisio canfod materion gyda chleientiaid, sut maen nhw'n archwilio materion, eu helpu i nodi a gwerthuso'r opsiynau posibl sydd ar gael iddyn nhw, ac yn olaf i greu a sicrhau cytundebau rhwng cleientiaid.

## Meini prawf perfformiad

### *Rhaid i chi allu:*

1. cyflwyno cleientiaid i'r broses gyfryngu, yn unol â'u hanghenion
2. caniatáu digon o amser i gleientiaid fynegi eu pryderon, yn unol â'u hanghenion
3. cadarnhau gyda chleientiaid bod yr wybodaeth a gasglwyd yn gywir
4. cytuno gyda chleientiaid ar unrhyw faterion a fydd yn ffurfio'r agenda ar gyfer trafodaeth, yn unol â'u hanghenion
5. trafod materion mewn trefn sy'n caniatáu i gynnydd ddigwydd
6. ystyried opsiynau lle na ellir ymateb i bryderon cleientiaid trwy gyfryngu neu'r cyfryngwr a ddewiswyd, yn unol â'u hanghenion
7. hwyluso'r broses o gasglu a chyfnewid gwybodaeth rhwng cleientiaid, yn unol â gofynion sefydliadol
8. rheoli gwasanaethau rhwng cleientiaid yn unol â gofynion sefydliadol
9. rheoli cleientiaid er mwyn caniatáu i brosesau cyfryngu fynd rhagddynt
10. annog cleientiaid i gydnabod persbectif ei gilydd, yn unol â'u hanghenion
11. cael hyd i dir cyffredin lle mae cytundeb yn bosibl
12. egluro materion cyfrinachedd yn unol â gofynion sefydliadol
13. gwirio bod yr amser a ddyrannwyd i archwilio opsiynau a chynigion yn briodol ar gyfer y cynnydd a wnaed fel rhan o'r broses gyfryngu
14. sicrhau cleientiaid ynghylch cyfrinachedd, diogelwch a diogeledd trafod opsiynau, yn unol â gofynion sefydliadol
15. helpu cleientiaid i greu a datblygu opsiynau posibl, yn unol â'u hanghenion
16. rhoi cyfleoedd i gleientiaid ystyried ystod o opsiynau, yn unol â'u hanghenion
17. cefnogi cleientiaid i werthuso goblygiadau, canlyniadau ac elfennau ymarferol opsiynau, yn unol â'u hanghenion
18. helpu i ddatblygu opsiynau pellach lle na ellir gwneud cynnydd, yn unol ag anghenion cleientiaid
19. gwirio bod unrhyw gytundeb o ganlyniad i benderfyniadau ar y cyd rhwng cleientiaid
20. cytuno ar feini prawf i'w datrys gyda chleientiaid
21. casglu ymatebion gan gleientiaid i'r opsiynau sy'n cael eu trafod
22. cadarnhau ffyrdd i gleientiaid symud ymlaen yn unol â'u hanghenion
23. creu cyfleoedd ar gyfer gwneud penderfyniadau ynghylch yr opsiynau, gan gynnwys
    23.1 y posibiliadau o ran cyfaddawd rhwng cleientiaid
24. gwirio sail cytundebau gyda chleientiaid i gadarnhau perchnogaeth
25. cytuno ar amodau a dulliau rhoi cytundebau ar waith gyda chleientiaid
26. cydymffurfio â'r holl ofynion a chanllawiau cyfreithiol, proffesiynol a sefydliadol perthnasol yng nghyswllt cefnogi cleientiaid trwy'r broses gyfryngu
27. cofnodi cytundebau yn unol â gofynion sefydliadol

## Gwybodaeth a dealltwriaeth

### *Mae angen i chi wybod a deall:*

1. pwysigrwydd cydymffurfio â gofynion a chanllawiau cyfreithiol, proffesiynol a sefydliadol perthnasol
2. deddfwriaeth, codau ymarfer, polisïau a gweithdrefnau sefydliadol mewn perthynas â rôl y swydd/y gweithgareddau a gynhaliwyd
3. dulliau cyfryngu ac agweddau atynt
4. cyfathrebu a sut mae addasu arddulliau cyfathrebu fel eu bod yn addas ar gyfer anghenion y cleient
5. sut mae delio gyda chyfrinachedd o fewn y broses gyfryngu
6. caniatâd o fewn y broses gyfryngu
7. rolau a chyfrifoldebau'r rhai sy'n ymwneud â'r broses gyfryngu (a'r ffiniau)
8. yr ystod o ymyriadau sydd ar gael i gefnogi'r broses gyfryngu a'r amgylchiadau pryd y gellir eu defnyddio
9. sut gellir defnyddio ymyriadau i wneud y canlynol:
   9.1 helpu cleientiaid i fynegi eu pryderon a'u materion
   9.2 casglu a chyfnewid gwybodaeth
   9.3 cefnogi cleientiaid i archwilio a gwerthuso opsiynau
   9.4 creu a sicrhau cytundebau
   9.5 parhau â'r cyfryngu os na ddeuir i gytundeb
10. yr opsiynau sydd ar gael, gan gynnwys;
   10.1 cyfeirio at asiantaethau eraill
   10.2 cyfryngwyr eraill
11. sut mae rheoli mynegiant emosiwn a theimladau
12. geiriau ac ymadroddion allweddol sy'n arwydd o bosibiliadau symud a newid
13. beth mae'r meini prawf ar gyfer cytundebau yn debygol o'u cynnwys, megis;
   13.1 canlyniadau sy'n diwallu anghenion y ddau barti
   13.2 rhyddid rhag canlyniad a orfodir
   13.3 parodrwydd i roi'r canlyniadau y cytunwyd arnynt ar waith
   13.4 ymarferoldeb canlyniadau a thebygolrwydd eu rhoi ar waith
   13.5 datrys materion yn hytrach na'u hosgoi ne datrys rhannol
   13.6 pa ffyrdd o gyfaddawdu allai gynnwys datrysiadau newydd creadigol
14. amodau a dulliau o roi cytundebau ar waith y mae'n rhaid iddynt gynnwys cyfrifoldebau'r ddau barti
15. nodi adegau pryd y gellir gwneud penderfyniadau ynghylch opsiynau
16. egwyddorion a dulliau cyfryngu ac agweddau atynt
17. yr ystod o wasanaethau ac asiantaethau sydd ar gael i ddarparu cefnogaeth
18. y gweithdrefnau atgyfeirio
19. yr ystod o ddulliau gweithredu y gellir eu defnyddio i helpu cleientiaid i archwilio a gwerthuso'r opsiynau
20. sut mae paru ymyriadau ag anghenion cleientiaid
21. gofynion cofnodi eich sefydliad, gan gynnwys sut mae storio gwybodaeth a gofnodwyd yn ddiogel

Cefnogi cleientiaid trwy'r broses gyfryngu

| | |
|---|---|
| **Datblygwyd gan** | Skills for Justice |
| **Dyddiad cymeradwyo** | 28 Chwef 2015 |
| **Dyddiad Adolygu Dangosol** | 29 Chwef 2020 |
| **Dilysrwydd** | Ar hyn o bryd |
| **Statws** | Gwreiddiol |
| **Sefydliad cychwynnol** | Y Gwasanaeth Gwella Dysgu a Sgiliau |
| **RCU gwreiddiol** | AG29 |
| **Galwedigaethau perthnasol** | Addysg a hyfforddiant, Gwasanaeth Cyhoeddus a Gweithwyr Proffesiynol Cysylltiedig eraill, Galwedigaethau Gwasanaethau Cwsmeriaid, Gweithwyr Proffesiynol Technoleg Gwybodaeth a Chyfathrebu, Paratoi ar gyfer Gwaith, Gweithwyr canolfan alwadau/gyswllt, Ymgynghorwyr gyrfaoedd ac arbenigwyr ar gyfarwyddyd galwedigaethol, Gweithwyr proffesiynol ym maes lles, Ymgynghorwyr addysg ac arolygwyr ysgolion, Gweithwyr Proffesiynol Cysylltiedig a Galwedigaethau Technegol, Gweithwyr Proffesiynol ym maes Gwasanaeth Cyhoeddus |
| **Cyfres/Set** | Cyngor ac Arweiniad |
| **Geiriau Allweddol** | darpariaeth gyfryngu; anghydfod; datrys; cyngor; canllawiau; cyfryngu |