

Adroddiad Gwerthuso Cyfathrebu Cydweithredol

Gan Heather Tyrrell, Imogen Blood, Jay Goulding a Sarah Day

Gorffennaf 2019



Gofal Cymdeithasol **Cymru**
Social Care **Wales**



Noddir gan
Lywodraeth Cymru
Sponsored by
Welsh Government

Cynnwys

Cynnwys.....	2
Cyd-destun.....	3
Crynodeb Gweithredol.....	4
Canfyddiadau: Gweithredu.....	4
Canfyddiadau: Effaith.....	6
Myfyrdodau terfynol.....	6
1. Cyflwyniad.....	8
1.1. I'r Gwerthusiad.....	8
1.2. I'r Rhaglen Cyfathrebu Cydweithredol.....	10
2. Gweithredu.....	11
2.1. Dull system gyfan.....	11
1.2. Arweinyddiaeth.....	12
2.3. Gwerthoedd a gweledigaeth.....	13
2.4. Systemau, prosesau a strwythurau.....	14
2.5. Màs critigol o staff.....	16
2.6. Cefnogi'r broses o ddatblygu a defnyddio sgiliau.....	18
Cyfleoedd i fyfyrion fel tîm.....	18
Cefnogaeth gan fentoriaid neu gymheiriaid eraill.....	19
Goruchwyllo.....	20
Deall a gweithio'n effeithiol gyda gwrthwynebiad gan staff.....	20
Recriwtiaid newydd.....	22
2.7. Gweithio gyda phartneriaid.....	22
'Gwrthsefyll' cydweithwyr a phartneriaid.....	23
Rhoi cryfderau ar yr agenda mewn cyfarfodydd amlasiantaeth.....	24
Hyfforddiant a chyfathrebu â phartneriaid statudol.....	24
2.8. Rôl amser.....	24
3. Effaith.....	27
3.4. Meithrin perthynas ag eraill.....	27
3.5. Datblygu canlyniadau personol.....	28
3.6. Nodi cryfderau ac adnoddau.....	29
3.7. Gwasanaethau fel modd o gyrraedd y nod.....	30
3.8. Dilysu cynnydd yn erbyn camau a gytunwyd ar y cyd.....	31
3.9. Effaith ar fodlonrwydd gweithwyr.....	32
3.10. Cynnydd.....	32
4. Myfyrio ar ganfyddiadau.....	35
Datblygu sgiliau a'u rhoi ar waith mewn ymarfer.....	35
Cysoni systemau a phrosesau.....	35

Cyd-destun

Mae Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) yn ei gwneud yn ofynnol i symud tuag at ofal cymdeithasol sy'n canolbwyntio ar ganlyniadau; mae'n cynorthwyo'r sector i ymarfer o fewn model gwaith/gofal cymdeithasol cyd-gynhyrchiol sy'n seiliedig ar gryfderau, ac yn disgwyl hynny.

Fe wnaeth Achieving Sustainable Change Ltd weithio mewn partneriaeth ag Asiantaeth Gwella'r Gwasanaethau Cymdeithasol (AGGC) ac erbyn hyn â Gofal Cymdeithasol Cymru (GCC) i gynllunio a darparu 'Hyfforddiant Sgiliau Cyfathrebu Cydweithredol' er mwyn cefnogi awdurdodau lleol wrth symud tuag at ddull sy'n canolbwyntio ar ganlyniadau.

Mae'r rhaglen yn cynnwys 4 cam ac mae cynghorau ledled Cymru wedi ymgysylltu â'r rhaglen hon dros y tair blynedd ddiwethaf ac yn parhau i wneud hynny drwy gytundeb partneriaeth strategol sydd wedi'i roi ar waith rhwng Gofal Cymdeithasol Cymru ac ASC Ltd.

Nod y rhaglen yw helpu ymarferwyr i feddwl am sut a pham y maen nhw'n ymgysylltu ag unigolion, teuluoedd a chydweithwyr a beth yw natur yr ymgysylltu hwnnw, a dysgu adeiladu ar eu hymarfer mwyaf effeithiol. Mae'r rhaglen yn cefnogi'r gwaith o ddatblygu mentoriaid hefyd sy'n hyrwyddo newid ac yn parhau i feithrin hyder gyda'u cydweithwyr, gan sefydlu'r ymarfer a dylanwadu ar y system ehangach drwy weithdai amlasiantaeth a thrwy fynd i'r afael â materion ymarferol o ran newid yn y system.

Mae'r cwrs yn ystyried damcaniaethau ymddygiad dynol sy'n llywio gweithwyr proffesiynol yn eu hymatebion, y sgiliau a'r strategaethau y mae ymarferwyr effeithiol yn eu defnyddio wrth ymgysylltu â phobl ar adegau heriol sy'n peri straen, ac yn codi cwestiynau ynglŷn â pha mor dda y mae systemau sefydliadol yn cefnogi ymarfer effeithiol.

Crynodeb Gweithredol

Mae'r adroddiad hwn yn cyflwyno canfyddiadau gwerthusiad ôl-weithredol o'r Rhaglen Sgiliau Cyfathrebu Cydweithredol (CC) a'r ffordd y mae hyn wedi helpu i sefydlu ymarfer seiliedig ar ganlyniadau mewn awdurdodau lleol. Roedd y gwerthusiad yn cynnwys grwpiau ffocws a chyfweiliadau gyda 77 o ymarferwyr, mentoriaid ac uwch reolwyr o bum awdurdod lleol, ac adolygiad o 28 o gynlluniau ysgrifenedig a ddarparwyd ganddynt. Cynhaliwyd y gwaith maes ym mis Mawrth 2019 ac roedd yn cynnwys aelodau staff o Wasanaethau Oedolion a Gwasanaethau Plant.

Canfyddiadau: Gweithredu

Mae gweithredu effeithiol a pharhaus yn gofyn am ddull 'systemau cyfan' yn cynnwys:

- **Cymorth arweinyddiaeth** cryf: strategol a gweithredol; uwch, ond wedi'i wasgaru drwy'r sefydliad hefyd gan fentoriaid ac eiriolwyr eraill.

Neilltuo amser effeithiol i arweinwyr ar gyfer hyfforddiant ac ymarfer myfyriol; penodi rhywun i oruchwylio'r broses weithredu; modelu'r dull yn eu cyfathrebiadau; helpu i wrthsefyll asiantaethau partner lle y bo angen; cydnabod yr angen i adolygu systemau ac wedi gwrando'n astud ar brofiadau pobl – aelodau staff a dinasyddion – sy'n ganolog i'r broses.

- Cysylltu'r dull i **weladigaeth a chyfres o werthoedd** sy'n gydlynol, yn darbwylo ac yn uno

Dylai hyn gysylltu â Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant ar lefel genedlaethol, â modelau a mentrau eraill sy'n cael eu rhoi ar waith ar lefel sefydliadol, a gyda'r diben o gael timau a rolau yn lleol.

- Cysoni **systemau, prosesau a strwythurau**, fel y gallant gefnogi'r dull yn hytrach na'i rwystro

Er bod rhai awdurdodau wedi gwneud cynnydd, yn y maes hwn y gwelwyd y rhwystrau mwyaf o ran gweithredu'n llawn:

- Y teimlad oedd bod y sgysiau mewn Paneli Dyrannu Adnoddau mewn sawl awdurdod yn parhau i gael eu llywio gan anghenion a diffyg ariannol.
- Ffurflenni nad ydynt yn gofyn am gryfderau a safbwyntiau'r plentyn(plant)/oedolyn ac yn parhau i ganolbwyntio ar anghenion a chymhwysedd i dderbyn gwasanaethau.
- Mae systemau rheoli perfformiad yn parhau i ganolbwyntio ar brosesau, tasgau a thrwybwn, ac nid ydynt yn mesur a gwobrwyo ymarfer seiliedig ar ganlyniadau ar hyn o bryd.
- Sicrhau bod yna **fàs critigol o staff** sydd wedi derbyn yr hyfforddiant ac sydd wedi ymgysylltu

Pan fo hyfforddiant tîm cyfan (yn cynnwys rheolwyr) wedi'i gynnal (ac wedi cael ei gefnogi gan drefniadau cyflenwi effeithiol) roedd pobl yn gweld y gwerth aruthrol

ynddo; os nad oedd hynny'n bosibl roedd yn bwysig hyfforddi'r tîm cyfan o fewn amserlen mor dynn â phosibl.

- Defnyddio dull parhaus i **ddatblygu a defnyddio'r sgiliau** wrth ymarfer, drwy waith myfyrio tîm, a goruchwyllo gan fentoriaid, cymheiriaid a rheolwyr.

Mae ymarfer myfyriol rheolaidd fel tîm a goruchwyllo gan gymheiriaid yn helpu i sefydlu'r dull; fodd bynnag, mae CC yn dueddol o gael ei ddefnyddio i adolygu achosion yn unig; mae defnyddio'r dull i archwilio datblygiad proffesiynol yn faes i'w ddatblygu.

Mae yna rywffaint o wrthwynebiad i'r dull:

- Pan nad oedd pobl yn gallu mynychu'r hyfforddiant,
- Pan fo pobl yn bryderus (am adael diogelwch a strwythur modelau blaenorol neu am y ffordd y bydd y dull yn cael ei dderbyn gan weithwyr proffesiynol eraill a dinasyddion),
- Pan nad yw'r syniad o roi pŵer i deuluoedd ac unigolion yn apelio at bobl,
- Mewn sefyllfaoedd lle mae pobl yn llai hyderus wrth ddefnyddio'r sgiliau, neu
- Pan nad yw pobl yn hyderus bod ganddynt ganiatâd i weithio yn y ffordd hon.

Mae'n helpu os yw'r cymorth i unigolion yn ymateb i ddealltwriaeth o'r hyn sy'n ysgogi eu gwrthwynebiad. Mae sesiynau myfyrio tîm rheolaidd yn helpu i ymgysylltu â'r staff i gyd, pan fo:

- Enghreifftiau ymarferol syml o'r ffordd y mae'r dull wedi'i ddefnyddio yn cael eu rhannu,
 - Mae yna ofod diogel i fyfyrion ar amheumon, heriau ac amseroedd pan na wnaeth y dull weithio yn ôl y bwriad.
- **Cydweithio â phartneriaid** – cyfreithiol, addysg, iechyd, sector gwirfoddol, a theuluoedd hefyd – i gyfathrebu'r dull yn gyson, a'u cynnwys yn y broses.

Gall hyn fod yn her pan fo pobl eraill yn llai parod i fentro, pan fo ganddynt ethos gwahanol ac nad ydynt yn deall y dull, pan fyddant yn gweithio ar sail amserlenni gwahanol ac yn troi at y gwasanaethau cymdeithasol am adnoddau a gweithredu pendant, neu os oes ganddynt brosesau sy'n seiliedig ar ddiffygion (fel ceisiadau cyllido Gofal Iechyd Parhaus).

Mae rhai awdurdodau wedi gallu gwrthsefyll y pwysau gan bartneriaid statudol eraill ac maen nhw'n cynnwys cryfderau ar yr agenda mewn cyfarfodydd amlddisgyblaethol. Y teimlad oedd y gellid gwneud mwy i hyfforddi a chyfathrebu'r dull i asiantaethau eraill.

- **Rôl allweddol amser** – cydnabod y bydd newid yn cymryd amser i ddwyn ffrwyth, a chanfod ffordd o roi'r amser sydd ei angen ar ymarferwyr i ddefnyddio'r sgiliau'n hyderus.

Neges allweddol yma oedd y gallai'r dull CC wneud defnydd mwy effeithiol o amser ymarferwyr ac arbed amser yn y tymor hir.

Canfyddiadau: Effaith

Mae awdurdodau lleol wedi cyrraedd camau gwahanol iawn yn y broses o weithredu ymarfer gwaith cymdeithasol sy'n seiliedig ar ganlyniadau: yn y rhan fwyaf o awdurdodau – os nad ym mhob un – mae yna gryn ffordd i fynd i weithredu'r model ymarfer hwn yn gyson.

Fodd bynnag, gwelwyd tystiolaeth o ymarfer seiliedig ar ganlyniadau'n dechrau datblygu, a chanfyddiadau ymarferwyr o'r cynnydd sylweddol sydd wedi'i wneud ers cychwyn y Rhaglen CC. Rhoddodd y gwerthusiad ddarlun cliriach o'r ffordd y mae ymarfer seiliedig ar ganlyniadau wedi'i gefnogi gan y Rhaglen CC, a'r effaith y mae'n ei gael ar unigolion a theuluoedd. Roedd hyn yn cynnwys:

- **Meithrin gwell perthynas** ag unigolion a theuluoedd, drwy fod yn fwy agored, gonest a thryloyw wrth gyfathrebu. Y teimlad oedd bod 'asesiadau' a chyfarfodydd eraill yn cael effaith therapiwtig, gan helpu pobl i ymchwilio i'w teimladau.
- Defnyddio sgiliau CC i ddatblygu **canlyniadau personol** gyda dinasyddion, gan eu cysylltu â chanlyniadau llesiant cenedlaethol a'u defnyddio fel y sail resymegol dros wasanaethau arfaethedig.
- Cynnwys ystyriaeth o **gryfderau ac adnoddau** r unigolyn neu'r teulu ym mhob sgwrs, asesiad neu gyfarfod amlasiantaeth. Pan ddigwyddodd hyn, roedd y penderfyniadau a'r gweithredu a gynlluniwyd yn fwy cytbwys a chydweithredol wedi hynny.
- Symud o fodel a 'arweinir gan wasanaethau' i fodel lle mae'r **gwasanaeth a gynigir yn canolbwyntio mwy** ar yr hyn y mae pobl ei angen ac am ei gael, gan ymgorffori eu hatebion eu hunain hefyd.
- Cytuno ar y cyd â theuluoedd ac unigolion ar gynlluniau gweithredu cydweithredol, sy'n darparu fframwaith y **gellir dilysu cynnydd yn ei erbyn**.

Er bod rhai ymarferwyr yn gweld bod y newid i ymarfer seiliedig ar ganlyniadau'n heriol, roedd pobl eraill yn adrodd **cynnydd yn lefel eu bodlonrwydd yn eu swydd** o weithio yn y dull hwn, oherwydd ei fod wedi'u hail-gysylltu â'u cymhelliant gwreiddiol dros ymuno â'r proffesiwn ac maen nhw'n teimlo eu bod nhw'n cael effaith cadarnhaol.

Myfyrdodau terfynol

Datblygu sgiliau a'u sefydlu mewn ymarfer

Mae ein canfyddiadau'n cadarnhau pwysigrwydd ymrwymiad a buddsoddiad parhaus a rheolaidd mewn ymarfer myfyriol rheolaidd a hyfforddiant diweddarau a sefydlu er mwyn cefnogi'r broses o ddatblygu a defnyddio'r sgiliau CC.

Mae'r canfyddiadau wedi tynnu sylw hefyd at yr angen i:

- Adeiladu ar **fodelau, adnoddau a gwybodaeth sydd eisoes yn bodoli** mewn awdurdodau lleol a chysylltu â nhw.
- Datblygu **sgiliau arweinyddiaeth a goruchwyllo seiliedig ar gryfderau** ymhellach

- Ymestyn yr hyfforddiant – neu negeseuon allweddol ohono o leiaf – i **sefydliadau sy'n darparu, cynghorwyr, timau cyfreithiol a chyllid**
- Asesu'r graddau y mae dulliau sy'n canolbwyntio ar ganlyniadau, sy'n seiliedig ar gryfderau a dulliau CC yn cael eu cynnwys mewn **cyrсияu cyn-cymhwyso**.
- Parhau i ddatblygu'r **rhwydwaith mentoriaid cenedlaethol** a sefydlwyd gan Gofal Cymdeithasol Cymru

Cysoni systemau a phrosesau

Mae angen i'r broses o roi'r rhaglen ar waith gael ei chefnogi gan newid yn y system gyfan; er mwyn i'r ymarfer seiliedig ar ganlyniadau gael ei brif ffrydio, mae angen iddo fod yn eitem ar wahân ar bob agenda; mae angen ei ystyried ym mhob polisi, penderfyniad neu newid; a'i ymgorffori yn y ffordd y mae'r sefydliad yn gweithredu. Mae'r canfyddiadau wedi tynnu sylw hefyd at angen i:

- **Adolygu'r gwaith papur** a ddefnyddir.
- Adolygu rôl, strwythur a'r defnydd o **Baneli Dyrannu Adnoddau**.
- **Cyd-gynhyrchu mesurau perfformiad** gyda dinasyddion gan ddefnyddio ein gwasanaethau sy'n asesu ansawdd y profiad a'r canlyniadau yn ogystal â thrwybwn a chostau.
- Cyfathrebu'r dull i **gydweithwyr ym maes lechyd, y Llysoedd ac Addysg**.
- Adeiladu'r **sail dystiolaeth ynghylch y newid yn y system** a'i effaith ar berfformiad awdurdodau lleol.

1. Cyflwyniad

1.1. I'r Gwerthusiad

Comisiynodd Gofal Cymdeithasol Cymru Practice Solutions, gan weithio mewn partneriaeth ag Imogen Blood & Associates, i gynnal gwerthusiad ôl-weithredol o'r rhaglen hyfforddi Sgiliau Cyfathrebu Cydweithredol (CC) a'r ffordd y mae wedi cefnogi'r broses o sefydlu ymarfer seiliedig ar ganlyniadau mewn awdurdodau lleol.

Dewiswyd pum awdurdod mewn partneriaeth â Gofal Cymdeithasol Cymru fel astudiaethau achos ar y sail eu bod yn darparu sawl dull amrywiol a'u bod wedi cyrraedd gwahanol gamau yn y broses o roi'r newidiadau ar waith.

Rhwng mis Chwefror a mis Ebrill 2019, buom yn cydweithio â'r awdurdodau lleol hyn i drefnu a chynnal cyfanswm o 7 grŵp ffofws, 7 cyfarfod grŵp a 13 o gyfweiliadau (ar y ffôn ac wyneb yn wyneb), yn cynnwys cyfanswm o 77 o gyfranogwyr.

O fewn y pum awdurdod, rydym wedi ymgysylltu â thair Adran Gofal Cymdeithasol i Oedolion a phedwar Gwasanaeth Plant. Mae'r tablau canlynol yn dangos y dadansoddiad o gyfranogwyr yn ôl rôl, adran a dull ymchwil:

GWASANAETHAU/ADRANNAU OEDOLION	STAFF UWCH	YMARFERWYR	CYFANSWM
1:1 CYFWELIAD	1	4	5
GRŴP FFOCWS	2	10	12
CYFARFOD (YN CYNNWYS CYFARFODYDD MENTORIAID)	11	5	16
1:1 SGWRS FFÔN	2	0	2
CYFANSWM	16	19	35

GWASANAETHAU/ADRANNAU PLANT	STAFF UWCH	YMARFERWYR	CYFANSWM
1:1 CYFWELIAD	3	1	4
GRŴP FFOCWS	3	16	19
CYFARFOD (YN CYNNWYS CYFARFODYDD MENTORIAID)	4	7	11
1:1 SGWRS FFÔN	2	0	2
CYFANSWM	12	24	36

GWASANAETHAU OEDOLION A PHLANT - GWEITHGAREDDAU AR Y CYD	STAFF UWCH	YMARFERWYR	CYFANSWM
1:1 CYFWELIAD	0	0	0
GRŴP FFOCWS	0	0	0
CYFARFOD (YN CYNNWYS CYFARFODYDD MENTORIAID)	0	6	6
1:1 SGWRS FFÔN	0	0	0
CYFANSWM	0	6	6

POB GWASANAETH – CYFANSWM Y GWEITHGARWCH	STAFF UWCH	YMARFERWYR	CYFANSWM
1:1 CYFWELIAD	4	5	9
GRŴP FFOCWS	5	26	31
CYFARFOD (YN CYNNWYS CYFARFODYDD MENTORIAID)	15	18	33
1:1 SGWRS FFÔN	4	0	4
CYFANSWM	28	49	77

Mae'r timau y buom yn cydweithio â nhw'n cwmpasu amrywiaeth o wasanaethau yn cynnwys Amddiffyn Plant, 14+, Anabledd Oedolion, Gwasanaethau Cwmpasu Oedolion, Plant ag Anabledd a Therapi Galwedigaethol Cymunedol yn ogystal â'r Mentoriaid Ymarfer Myfyriol perthnasol.

Cafodd y grwpiau ffocws a'r cyfweiliadau eu strwythuro o amgylch y cwestiynau allweddol canlynol:

- Beth oedd effaith yr Hyfforddiant CC?
- Beth sydd wedi helpu pobl i ddefnyddio'r dull mewn ymarfer bob dydd?
- Beth sydd wedi bod yn rhwystr i ddefnyddio'r dull mewn ymarfer bob dydd?
- Beth fydd yn eich helpu i ddefnyddio a datblygu'r dull yn y dyfodol?

Cafodd y cyfweiliadau eu recordio, gyda chaniatâd y cyfranogwyr, er mwyn sicrhau y gellid dadansoddi'r data a gasglwyd mewn ffordd thematig.

Yn ogystal â chasglu data ansoddol sylfaenol, adolygwyd cyfanswm o 28 o asesiadau a chynlluniau a gwblhawyd gan ymarferwyr ers y rhaglen CC. Diben yr ymarfer ategol hwn oedd gweld a yw dysgu o'r rhaglen yn cael ei sefydlu mewn ymarfer, a sut y gwneir hynny, ac a oes yna dystiolaeth o ddull seiliedig ar gryfderau, sy'n canolbwyntio ar ganlyniadau llesiant personol, yn y dogfennau ffurfiol hyn.

Darparwyd y cynlluniau gan ddwy Adran Gofal Cymdeithasol i Oedolion ac un Gwasanaeth Plant (o awdurdodau lleol gwahanol sy'n cymryd rhan yn yr astudiaeth). Roedd yr awdurdodau a oedd yn cymryd rhan wedi darparu'r dogfennau'n ddiennw ac wedi gwneud penderfyniad y byddai'n briodol ac yn foesebol eu rhannu â ni at ddibenion y gwerthusiad, gan fod y dinasyddion wedi llofnodi ffurflen ddatgelu gyffredinol.

Adolygwyd y cynlluniau a'r asesiadau hyn yn erbyn y meini prawf canlynol:

- Tystiolaeth o sgysiau 'Yr hyn Sy'n Bwysig', a chryfderau unigolion/teuluoedd
- Cysondeb canlyniadau llesiant personol a chenedlaethol
- Dadansoddiadau sy'n cyfuno pryderon gweithwyr proffesiynol ac unigolion/teuluoedd
- A ddylai ymyriadau a gynlluniwyd fodloni canlyniadau llesiant personol a sut maent yn gwneud hynny
- A yw'r matrices sgorio wedi'i gwblhau ai peidio

Nid nod y gwerthusiad oedd darparu asesiad cynhwysfawr o ymarfer cyn ac ar ôl y rhaglen nac i wneud canfyddiadau cyffredinol am y graddau y mae'r rhaglen wedi'i

rhoi ar waith ledled Cymru gyfan. Mae Gofal Cymdeithasol Cymru yn cydnabod bod y newidiadau sy'n ofynnol i gefnogi'r newid tuag at ymarfer seiliedig ar ganlyniadau, fel sy'n ofynnol gan Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru), yn aml-haen a chymhleth a bod y Rhaglen CC yn cynrychioli un elfen o hyn. Comisiynwyd y gwerthusiad er mwyn deall yn fanylach sut mae'r Rhaglen CC wedi cefnogi'r broses hon ac yn gallu ei chefnogi, yr hyn sy'n galluogi a rhwystro llwyddiant, a thrwy ba fecanweithiau ac ym mha gyd-destunau y gall hyn arwain at well canlyniadau ar gyfer unigolion a theuluoedd.

1.2. I'r Rhaglen Cyfathrebu Cydweithredol

Mae Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) (2014) yn ei gwneud yn ofynnol i symud oddi wrth ddull 'rheoli gofal' Ddeddf y Gwasanaeth Iechyd Gwladol a Gofal yn y Gymuned 1990 i sgwrs am 'Yr Hyn Sy'n Bwysig?', yn seiliedig ar helpu pobl i nodi eu canlyniadau llesiant personol a'r cryfderau a'r adnoddau sydd ganddynt i'w cyflawni.

'... gweithio gyda phobl i ganfod beth sy'n bwysig iddynt, a nodi eu cryfderau a'u galluoedd, yn ganolog i'r system'

t.3, Cod Ymarfer: Rhan 3: Asesu Anghenion Unigolion¹

Fel rhan o'i waith i hyrwyddo a sefydlu'r newid hwn i ymarfer seiliedig ar ganlyniadau dan y Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant, mae Gofal Cymdeithasol Cymru (a'r Asiantaeth Gwella Gwasanaethau Cymdeithasol cyn hynny) wedi comisiynu ac wedi gweithio mewn partneriaeth ag Achieving Sustainable Change Ltd (ASC Ltd) i gynllunio a darparu'r rhaglen hyfforddi CC i gynghorau ledled Cymru dros y tair blynedd ddiwethaf.

Nod y rhaglen yw helpu ymarferwyr i feddwl am sut, pam a beth mewn perthynas â'u hymgysylltu ag unigolion, teuluoedd a chydweithwyr a dysgu i adeiladu ar eu hymarfer mwyaf effeithiol. Mae'n cael ei ddarparu mewn pedwar cam:

1. Sesiwn frifio a chynllunio ar gyfer tîm rheoli uwch;
2. Hyfforddiant staff, yn cynnwys dau ddiwrnod olynol gyda sesiynau dilynol;
3. Hyfforddiant pellach (dau ddiwrnod olynol gyda sesiynau dilynol) ar gyfer y rhai sy'n cael eu gwahodd i weithredu fel mentoriaid; a
4. Sesiwn adolygu a chynllunio strategol, yn cynnwys uwch reolwyr a mentoriaid.

Er bod cynnwys a strwythur y rhaglen wedi'i ddarparu'n gyson ledled Cymru, mae awdurdodau lleol gwahanol wedi dewis ei roi ar waith mewn ffyrdd gwahanol. Yn yr adran nesaf, rydym yn cyflwyno'r prif amrywiadau a'r hyn y mae'r gwerthusiad wedi'i ganfod am y ffordd y mae'r rhain wedi sbarduno neu rwystro gweithredu llwyddiannus a pharhaus.

¹ Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014. Ar gael yn: <https://gweddiill.llyw.cymru/topics/health/socialcare/act/index1b1b.html?force=cy>. Rhan 2 Cod Ymarfer (Swyddogaethau Cyffredinol) Cafwyd mynediad ato 1/3/17

2. Gweithredu

Yn y bennod hon, rydym yn cyflwyno'r prif ffactorau sy'n dylanwadu ar y broses o weithredu'r Rhaglen CC yn effeithiol a pharhaus, a ddaeth i'r amlwg o'r dadansoddiad o'r data a gasglwyd.

2.1. Dull system gyfan

Un o nodweddion allweddol y rhaglen CC oedd ei ffocws ar bwysigrwydd datblygu dull 'system gyfan' mewn perthynas â sefydlu ymarfer seiliedig ar ganlyniadau. Caiff hyn ei gyflawni drwy gamau cyntaf a therfynol y rhaglen, sy'n annog uwch reolwyr i gynllunio'n strategol ar gyfer ei rhoi ar waith. Un neges bwysig o'r gwerthusiad oedd, er bod yr hyfforddiant yn canolbwyntio ar ddatblygu sgiliau *unigolion*, mae newid mewn diwylliant a strwythur yn ofynnol ar lefel *sefydliadol* os yw'r dull i gael ei sefydlu'n effeithiol a pharhaus fel y 'drefn arferol newydd' (yn ôl un cyfranogwr).

Mae hyn yn golygu bod angen dull ehangach o reoli newidiadau er mwyn cysoni sgiliau, diwylliant a strwythur mewn ffordd sy'n teimlo i'r staff ar lawr gwlad fel rhan o siwrnai gydlynol tuag at nod clir, yn hytrach na 'newid ar ôl newid'. Er mwyn ei weithredu'n llwyddiannus, mae angen dull aml-haen yn cynnwys:

- Cefnogaeth gadarn i **arweinyddiaeth**: yn strategol ac yn weithredol; ac ar lefel uwch, ond wedi'i wasgaru drwy'r sefydliad gan fentoriaid a hyrwyddwyr eraill.
- Cysylltu'r dull â **gweledigaeth a chyfres o werthoedd** sy'n gydlynol, yn darbwyllo ac yn uno
- Cysoni **systemau, prosesau a strwythurau**, er mwyn sicrhau eu bod yn cefnogi'r dull yn hytrach na'i rwystro
- Cael dull gweithredu parhaus o **ddatblygu a defnyddio'r sgiliau wrth ymarfer**, drwy waith myfyrio tîm, a goruchwyllo gan gymheiriaid a rheolwyr.
- Sicrhau bod yna **fàs critigol o aelodau staff** sydd wedi cael yr hyfforddiant ac sydd wedi ymgysylltu
- **Cydweithio â phartneriaid** - cyfreithiol, addysg, iechyd, sector gwirfoddol, a theuluoedd hefyd – i gyfathrebu'r dull yn gyson, a dod â nhw ar y siwrnai
- Rôl allweddol **amser** – cydnabod y bydd newid ar y raddfa hon yn cymryd amser i ddwyn ffrwyth a chanfod ffordd o roi'r amser y mae ymarferwyr ei angen i ddefnyddio'r sgiliau'n hyderus.

Rydym yn ystyried pob un o'r pwyntiau hyn yn adrannau nesaf y bennod hon.

Er mwyn sicrhau bod ymarfer seiliedig ar ganlyniadau'n cael ei brif ffrydio'n drylwyr, mae angen iddo fod yn eitem sefydlog ar bob agenda; mae angen iddo gael ei ystyried ym mhob polisi, penderfyniad neu newid. Mae angen ei ymgorffori yn y ffordd y mae'r sefydliad yn gweithredu. Roedd yr awdurdodau y buom ni'n siarad â nhw wedi cyrraedd gwahanol gamau yn y siwrnai hon; yn y rhan fwyaf ohonyn nhw roedd yna syniad bod yna gryn ffordd i fynd mewn perthynas â newid y diwylliant a'r systemau:

'Dyw'r diwylliant a'r system fel y mae hi ... y gofynion arnom ni a phopeth arall, ddim yn caniatáu i ni ymarfer yn y ffordd hon'.

Mewn un awdurdod, cafwyd cydnabyddiaeth na chafwyd newidiadau parhaus wrth ei gyflwyno ar y cychwyn. Penderfynodd yr awdurdod fuddsoddi mewn mwy o hyfforddiant a chanolbwyntio mwy ar arweinyddiaeth a newid diwylliant er mwyn cefnogi staff i sefydlu'r dull.

1.2. Arweinyddiaeth

Mae arweinyddiaeth – yn arbennig arweinyddiaeth uwch – wedi bod yn allweddol wrth bennu pa mor gyflym y rhoddwyd y dull CC ar waith ac o ran creu, o'r brig i lawr, amgylchedd cefnogol i ymarferwyr ddatblygu'r sgiliau hyn.

Dyma rai o'r ffyrdd allweddol y mae arweinwyr wedi helpu i'w roi ar waith:

- Neilltuo amser ar gyfer hyfforddiant ac ymarfer myfyriol yn wyneb pwysau sefydliadol ac allanol. Roedd yn bwysig bod yn gyson ynglŷn â sicrhau bod CC yn flaenoriaeth, a dywedodd staff weithiau eu bod yn teimlo eu bod wedi cael negeseuon cymysg gan uwch arweinwyr mewn perthynas â hyn, e.e. pan oedd rheolwyr wedi dweud bod hyfforddiant neu ymarfer myfyriol yn bwysig, ond yna wedi canslo digwyddiadau neu wedi cymryd gweithwyr ohonynt er mwyn ymateb i flaenoriaethau eraill. Pan fo uwch reolwyr yn mynd ati i gefnogi sesiynau a digwyddiadau ymarfer myfyriol mewn ffordd agored, ac yn neilltuo amser i'w mynychu, roedden nhw'n llawer mwy tebygol o ddigwydd yn rheolaidd, fel y trafodwyd yn adran 2.6.
- Penodi rhywun gyda digon o amser, adnoddau a phrofiad ac awdurdod i gynllunio a goruchwyllo'r broses o'i roi ar waith yn effeithiol. Cyfaddefodd un uwch reolwr ei fod wedi tanamcangyfrif yn ddifrifol faint o amser ac adnoddau oedd eu hangen i gefnogi'r broses o'i roi ar waith yn effeithiol.
- Modelu'r dull yn gyson wrth gyfathrebu â chydweithwyr ac wrth oruchwyllo.
- Arwain gwrthsafiad amlwg yn erbyn cydweithwyr mewn timau cyfreithiol neu iechyd, pan fo'u hamharodrwydd i fentro neu eu hamserlenni'n peri rhwystr i ymarfer seiliedig ar ganlyniadau (gweler Adran 2.7)
- Cydnabod nad yw dweud y byddwn yn gweithio yn y ffordd hon yn ddigon, a bod gweithredu'n gofyn am newid sylweddol yn y system, yn cynnwys adolygiad o systemau a phrosesau (Gweler adran 2.4).

Weithiau mae uwch reolwyr a staff rheng flaen yn mynegi safbwyntiau gwahanol am y broses weithredu. Er enghraifft, yn gyffredinol roedd staff uwch yn gweld llai o rwystrau o ran rhoi'r dull ar waith mewn ymarfer nag ymarferwyr, a oedd yn fwy tebygol o deimlo bod systemau a phrosesau'n rhwystr. Yn yr achosion lle'r oedd uwch reolwyr yn gallu mynegi eu gweledigaeth, a'r camau a oedd yn eu lle er mwyn rhoi'r dull hwn ar waith, nid oeddent yn cael eu gweld, eu deall a'u rhannu gan ymarferwyr rheng flaen bob amser. Mewn un awdurdod lleol, disgrifiodd ymarferwyr yr uwch reolwr fel pobl 'anweledig' nad oeddent yn ymwybodol o'r effaith emosiynol ar ymarferwyr o geisio gweithio'n gydweithredol mewn system a oedd yn seiliedig ar dasgau ac a oedd yn gaeth i reolau. Dywedodd un uwch reolwr ei fod wedi synnu o ddarganfod nad oedd staff eisoes yn ymarfer yn y ffordd hon yn gyson. Er gwaethaf hyn, roedd y rhan fwyaf o arweinwyr yn agored ynghylch graddau'r newid oedd ei angen o hyd. Er enghraifft:

'Ydyn ni wedi paratoi'n ddigonol i gyflwyno'r ddeddf newydd? Mae'n rhaid i mi gyfaddef a dweud "Na"! Bydd yn cymryd amser i'r brwdfrydedd tuag at y gwaith ddod yn ei ôl a chael gwared ar rai o'r prosesau sy'n rheoli'r hyn a wnawn ni.'

Er mwyn rhoi ymarfer cydweithredol sy'n canolbwyntio ar ganlyniadau ar waith yn barhaus ac yn llwyddiannus, mae angen arweinyddiaeth gydweithredol sy'n canolbwyntio ar ganlyniadau; mae angen i arweinwyr wrando'n astud ar brofiadau pobl – staff a dinasyddion – sydd yng nghanol y broses. Os yw arweinwyr am fodelu'r dull yn drylwyr, mae angen iddynt reoli newid mewn ffordd sy'n seiliedig ar

gryfderau, drwy nodi a meithrin yr hyn sydd eisoes yn gweithio yn eu sefydliadau, gan rymuso timau i bennu eu nodau eu hunain a darganfod beth maen nhw ei angen gan arweinwyr i'w cyflawni. Mae hyn yn gofyn am arweinyddiaeth wasgaredig, lle mae asiantwyr dros newid yn cael eu galluogi i arwain newid o ran diwylliant mewn gwahanol rannau o'r sefydliad a'i hierarchaeth. Mae'n bwysig hefyd osgoi'r broblem a all godi pan fo newidiadau sefydliadol yn mynd 'ar goll yn y canol', pan fo uwch reolwyr yn mynegi'r weledigaeth a phan fo staff am ddefnyddio'r dull, ond mae rheolwyr canol yn cael eu gadael yn ceisio rheoli perfformiad gan ddefnyddio systemau sy'n blaenoriaethu mewnbwn ac allbwn, yn hytrach na chanlyniadau ac ansawdd. Mae cynnwys rheolwyr mewn hyfforddiant ac yn y broses o newid yn y system yn allweddol: fel y gwnaeth y grŵp mentoriaid sy'n gweithio ar draws un awdurdod nodi:

'Mae'n fwy tebygol o weithio yn y timau pan fo'r rheolwyr wedi gwneud yr hyfforddiant'.

Soniodd rhai cyfranogwyr hefyd am rôl cynghorwyr – a bod eu hymyriadau ar ran trigolion yn rhoi pwysau cynyddol ar wasanaethau weithiau i ostwng amseroedd aros a chyflwyno gwasanaethau. Roedd un uwch reolwr yn teimlo bod angen i gynghorwyr gael eu haddysgu am y dull ac y byddent yn cael budd o fynychu hyfforddiant.

2.3. Gwerthoedd a gweledigaeth

Er mwyn i Gyfathrebu Cydweithredol ac ymarfer seiliedig ar ganlyniadau gael eu sefydlu, mae'n bwysig eu bod yn rhan o weledigaeth sy'n cael ei mynegi'n glir a chyson gan uwch reolwyr. Mae angen i'r weledigaeth hon nodi'r cysylltiad rhwng Cyfathrebu Cydweithredol a'r dulliau eraill a ddefnyddir yn y sefydliad yn glir, fel arall mae yna risg y bydd staff yn teimlo eu bod yn cael eu llethu gan fentrau newydd. Roedd mentrau cysylltiedig a gafodd eu henwi'n cynnwys: Ymarfer sy'n Canolbwyntio ar Unigolion, Model Cymorth Cynnar, Adfer Gwaith Cymdeithasol, Cyfweliadau Ysgogiadol, Arwyddion o Ddiogelwch a Chymorth Integredig i Deuluoedd.

Gall cydnabod bod Cyfathrebu Cydweithredol yn cyd-fynd â gweledigaeth a nodau'r Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant roi eglurder ac ymdeimlad o gyfeiriad:

'Dyma rydyn ni i fod i'w wneud dan y Ddeddf... ond mae'r pwysau'n dal i fod yno.'
Mentor

Yn ogystal â chyd-fynd â gweledigaeth sefydliadol a chenedlaethol, roedd rhai cyfranogwyr yn gallu cysylltu ethos Cyfathrebu Cydweithredol yn uniongyrchol â diben eu tîm neu rôl, er enghraifft:

'Yn y tîm 14+, mae'n naturiol ein bod ni angen datblygu gwydnwch pobl ifanc. Drwy weithio fel hyn, rydyn ni'n chwilio am gryfderau, a'r gallu sydd gan y plentyn a'i deulu.'

Gall sicrhau bod yr iaith a ddefnyddir yn y sefydliad drwyddo draw yn adlewyrchu'r dull newydd helpu i atgyfnerthu'r newid o ran dull a'i sefydlu yn y diwylliant:

'Mae'r ffordd rydyn ni'n meddwl wedi newid, felly mae ein hiaith wedi newid. Rydyn ni'n siarad am 'sgyrsiau' nawr, nid 'asesiadau'.

'Erbyn hyn hwyluswyr ydym ni i gyd, nid pobl sy'n datrys problemau'.

Roedd eraill yn awyddus i nodi nad oedd 'y dull newydd' yn newydd iddynt, a'i fod yn cyd-fynd yn dda â'u sylfaen gwerthoedd presennol eu hunain:

'Mae'n rhywbeth dwi'n credu ynddo, ac wedi'i ddefnyddio gydol fy ngyrfa'.

Soniodd eraill am 'ddychwelyd at y rheswm dros wneud y swydd'.

Gall Cyfathrebiadau Cydweithredol – ac ymarfer seiliedig ar ganlyniadau yn ehangach – gynrychioli newid mewn diwylliant a chyfres newydd o sgiliau ond roedd llawer o'r cyfranogwyr yn teimlo hefyd eu bod yn adeiladu ar werthoedd craidd y maes gwaith cymdeithasol. Ond nid oedd yr ymdeimlad hwn o gyfateb i werthoedd personol a phroffesiynol yn cael ei deimlo gan bawb; nodwyd bod cydweithwyr eraill yn cael trafferth â'r ethos sylfaenol. Eglurodd un mentor:

'Mae'r dull hwn o weithio'n ymwneud â rhoi pŵer yn ôl i deuluoedd'.

Gall hyn fod yn anodd i ymarferwyr nad ydynt yn cytuno mai dyma'r ffordd gywir o gydweithio â phobl, yn enwedig efallai gyda theuluoedd pan fo yna bryderon yn ymwneud ag amddiffyn plant, neu sy'n teimlo'n amddiffynnol, efallai o ganlyniad i ddiffyg adnoddau, neu ddiffyg hyder yn eu rôl neu eu sgiliau.

'Dyw pobl yn y sefydliad sy'n gweld hyn yn anodd ddim yn deall neu ddim yn gweld gwerth y ffordd hon o weithio. Y prif emosiwn sy'n atal cydweithwyr rhag gweithio yn y dull hwn yw ofn. Ofn ymddangos yn naïf, neu o gael eu herlyn, gan weithwyr proffesiynol eraill, yn enwedig Cafcass a'r llysoedd'.

Rydym yn parhau â'r drafodaeth am y berthynas â gweithwyr proffesiynol eraill yn adran 2.7 a'r drafodaeth am sut i ymgysylltu â chydweithwyr 'gwrthwynebus' yn adran 2.6.

Mae'r canfyddiadau hyn yn cyd-fynd â'r rhai a gafwyd mewn astudiaeth ddiweddar yn ymchwilio i ffyrdd newydd o weithio ym maes gofal cymdeithasol i oedolion, a oedd yn tynnu sylw at weledigaeth, arweinyddiaeth a pherchnogaeth staff fel ffactorau hanfodol ar gyfer rhoi modelau ymarfer newydd ar waith yn llwyddiannus. Yn benodol, mae cryfder y cysylltiad rhwng gweledigaeth sydd wedi'i mynegi'n glir ac arweinyddiaeth yn hanfodol er mwyn creu amgylchedd lle mae staff yn gwybod ac yn deall y weledigaeth ac yn gallu arbrofi gyda sgiliau newydd a ffyrdd newydd o weithio. Daeth yr adroddiad i'r casgliad canlynol:

'Staff need to be empowered, motivated and supported to not only adopt new ways of working, but to embrace the values and principles of a strengths-based, outcome-focused approach ...'

(Bolton, 2019², t.36)

2.4 Systemau, prosesau a strwythurau

Er bod rhai awdurdodau wedi gwneud cynnydd wrth gysoni eu systemau, eu prosesau a'u strwythurau i gefnogi ymarfer cydweithredol sy'n seiliedig ar ganlyniadau, yn y maes hwn y gwelwyd y rhwystrau mwyaf o ran rhoi hynny ar waith yn llawn.

² Bolton, J. (2019) New Developments in Adult Social Care Further considerations for developing a Six Steps Approach to delivering effective.

Roedd rhai o'r ymarferwyr a'r rheolwyr y buom yn siarad â nhw yn wynebu newidiadau sefydliadol mewn sawl ffordd, gan gynnwys ailstrwythuro, cyflwyno prosesau a gweithdrefnau newydd (rhai ohonynt i fodloni'r Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant; rhai oherwydd cyfyngiadau rheoli cyllidebau a achoswyd gan gynt), neu – yn achos un awdurdod, cymorth rheoleiddio allanol. Mae heriau ymarferol a seicolegol yn dod yn sgil newid sefydliadol sy'n gallu amharu ar y broses o roi modelau a diwylliannau newydd ar waith; eto i gyd cydnabuwyd bod rhywfaint o'r newid yn y cyfeiriad cywir ac y dylai gefnogi'r model unwaith y mae'r newidiadau wedi'u sefydlu. Er enghraifft, roedd tri o'r pum awdurdod yn ein sampl wedi ailstrwythuro o ganlyniad i ystyried y system a'r defnydd o egwyddorion cynllunio, drwy'r model Vanguard, a'r teimlad oedd ei fod yn cyd-fynd yn dda â'r model CC. Disgrifiodd un tîm effaith gadarnhaol ailstrwythuro: roedd aildrefnu'r Gwasanaethau Anabledd Plant wedi creu mwy o swyddi staff a rheolwr tîm i arwain y gwasanaeth, a'r teimlad oedd bod rhoi ffyrdd newydd o weithio ar waith yn gwella gallu'r gwasanaeth.

Adroddwyd bod Paneli Dyrannu Adnoddau yn rhwystr i weithredu yn y rhan fwyaf o'r awdurdodau yr ymwelwyd â nhw. Disgrifiodd mentoriaid mewn un grŵp ffocws sut, pan fo ymarferwyr yn dwyn achosion i baneli (sy'n cael eu 'harwain gan ein rheolwyr, sydd wedi mynnu ein bod yn dilyn yr hyfforddiant hwn'), mae'r sgysiau'n cael eu llywio gan anghenion a diffygion, yn hytrach nag yn sgysiau sy'n seiliedig ar gryfderau ac sy'n canolbwyntio ar ganlyniadau. Mae hyn yn tanseilio'r dull, gan fod ymarferwyr yn ymwybodol y bydd angen iddynt gasglu tystiolaeth ddigonol o ddiffygion a chyflwyno achos llwyddiannus dros gyflwyno pecyn gofal a chymorth.

Mae awdurdodau sydd wedi symud ymlaen ymhellach ar y siwrnai o roi'r rhaglen ar waith wedi newid eu meddwl am rôl paneli. Mewn un awdurdod penodol, er enghraifft, clywsom gan uwch reolwr, am y ffordd yr oedd y Paneli Dyrannu Adnoddau wedi'u defnyddio:

'fel ffordd o sefydlu'r ffyrdd amgen hyn o weithio – er mwyn herio a chraffu ar y penderfyniadau y gofynnwyd am gymeradwyaeth ar eu cyfer ac i reoli ansawdd ac arian '

Mewn awdurdodau lle mae paneli'n mynnu cael tystiolaeth am ddiffygion a risgiau, mae profformas i gefnogi prosesau asesu a chynllunio'n parhau i ganolbwyntio ar gasglu'r dystiolaeth hon. Disgrifiodd ymarferwyr eu bod yn gorfod trosi sgysiau'n seiliedig ar gryfderau i ffurflenni'n seiliedig ar ddiffygion, sy'n gofyn am sgiliau ac ymroddiad.

'Mae ein ffurflenni'n rhwystr. Mae'r ffurflenni'n ystyried y sefyllfa, pryderon o ran risg a'r cynllun. Dydyn nhw ddim yn cynnwys cryfderau ac adnoddau. Dyw'r cynlluniau gofal a chymorth ddim yn cynnwys cryfderau.'

Grŵp ffocws ar gyfer ymarferwyr

Cafodd hyn ei gadarnhau yn y ffurflenni a adolygwyd gan y tîm gwerthuso; er enghraifft, nid oedd y profforma sy'n gysylltiedig â Gwasanaethau Plant yn gofyn am lais y plentyn(plant). Pan fo ffurflenni'n gofyn am gryfderau ac adnoddau, mae'r elfen hon yn dueddol o gael ei chynnwys fel haen ychwanegol ar ben dull seiliedig ar reoli achosion a'i hychwanegu at ffurflenni sydd eisoes yn hirfaith. Mae hyn yn golygu bod

y gwaith ysgrifennu y mae gofyn i ymarferwyr ei gwblhau yn anghymesur, ond mae risg hefyd y bydd yn atgyfnerthu'r syniad mai diben yr asesiad yw gofyn llawer o gwestiynau.

Pryder arall a fynegwyd gan ymarferwyr oedd sut i gofnodi sgwrs nad yw'n arwain at asesiad ffurfiol. Er enghraifft:

'Sut mae hyn i fod i wneud gwahaniaeth [os nad oes yna asesiad]? Mae'r sgwrs yn llifo'n dda iawn, a dydw i ddim am atal y llif, ond rydw i'n meddwl hefyd, sut fydd hyn yn edrych [i uwch reolwyr]?'

Ymarferydd oedolion

Nid oedd unrhyw un o'r awdurdodau yn ein sampl wedi rhoi system gofnodi ar waith a oedd yn cefnogi dulliau sy'n canolbwyntio ar ganlyniadau a dulliau seiliedig ar gryfderau yn llawn, er ein bod wedi clywed am ddatblygiadau addawol yn y maes hwn. Er enghraifft, roedd un awdurdod wedi bod yn gweithio i ddatblygu ffyrdd ysgafnach o gofnodi sgysiau 'Yr Hyn Sy'n Bwysig' nad ydynt yn creu asesiadau ffurfiol. Mewn awdurdod arall, mae rheolwr gyda chefnidir ym maes sicrwydd ansawdd a rheoli perfformiad sy'n adrodd yn uniongyrchol i'r Pennaeth Gwasanaethau'n gweithio i ddatblygu ffyrdd newydd o gofnodi sgysiau, gan ddefnyddio delweddau a naratif, a'u gwneud yn rhan annatod o'r broses sicrwydd ansawdd:

'Credaf nad yw'r ffurflen yn llywio popeth erbyn hyn; byddai'n beth da cyrraedd pwynt lle nad oes eu hangen o gwbl. Mae angen i ni adnabod yr unigolyn rydyn ni'n gweithio gyda nhw'n dda gan adeiladu ar yr hyn rydyn ni'n ei wybod a gweld beth sydd wedi newid - dyna ddylem ni fod yn canolbwyntio arno yn y Panel'.

Clywsom fod systemau rheoli perfformiad yn dueddol o ganolbwyntio ar brosesau, tasgau a thrwybwn, ac nid ydynt yn mesur a gwobrwyo ymarfer seiliedig ar ganlyniadau ar hyn o bryd. Dywedodd ymarferwyr wrthym fod rheolwyr wedi rhoi pwysau arnynt i flaenoriaethu trwybwn achosion a lleihau amseroedd aros ar gyfer asesu a bod hynny'n mynd yn groes i egwyddorion ymarfer seiliedig ar ganlyniadau. Roedd rhan o'r pwysau hwn o ganlyniad i amserlenni partneriaid statudol (e.e. mewn perthynas â rhyddhau o'r ysbyty) - pwynt yr ydym yn dychwelyd ato yn adran 2.7.

Fe wnaeth ymarferydd Gwasanaethau Plant fyfyrion ar y ffordd y mae prosesau rheoli perfformiad a blaenoriaethau sefydliadol yn effeithio ar eu hymarfer:

'Os ydyn ni'n cael ein rheoli gan amserlenni a phrosesau, rydyn ni'n gweithio â theuluoedd gan ddefnyddio prosesau ac amserlenni'.

2.5 Mâs critigol o staff

Mae cael mas critigol o staff brwdfrydig sy'n perchnogi'r newid yn y diwylliant a'i sbarduno yn ei flaen, o fewn timau ac ar draws y sefydliad, yn angenrheidiol i'w weithredu'n llwyddiannus. Fe wnaeth brwdfrydedd y staff sy'n cymryd rhan yn y

gwerthusiad ynghylch y dull wneud argraff arnom, er ein bod yn cydnabod nad yw'r rhain yn cynrychioli'r gweithlu ehangach yn llwyr o reidrwydd.

Er bod rhai'n teimlo eu bod wedi cael budd o glywed safbwyntiau gwahanol mewn grwpiau hyfforddi gyda rolau cymysg, y teimlad oedd bod hyfforddiant tîm cyfan wedi bod yn fuddiol iawn o ran gweithredu a chynaliadwyedd. Roedd cael profiad dysgu cyffredin – yn enwedig pan oedd yn cynnwys arweinwyr tîm a rheolwyr – wedi hyrwyddo cysondeb o ran dealltwriaeth ac ymgysylltu. Roedd wedi galluogi timau i ddechrau arfer o fyfyrrio fel tîm yn y sesiynau hyfforddi, ac roeddent yn gallu parhau i wneud hynny wedyn ar ôl dychwelyd i'r swyddfa.

'Roedd gwneud yr hyfforddiant gyda'n gilydd yn golygu bod pawb yn frwdfrydig.'

Ymarferydd

'Roedd yn beth da bod timau cyfan yn cael eu hyfforddi gyda'i gilydd er mwyn i bawb gael yr un neges a mynd yn ôl a myfyrio'.

Mentor

Eglurodd un tîm sut oeddent wedi bod ar raglenni hyfforddi eraill yn flaenorol, a oedd wedi bod yn dda ar y pryd, ond nid oedd hynny wedi arwain at newid mewn ymarfer. I'r gwrthwyneb, roeddent yn teimlo bod y dull a ddefnyddiwyd gan eu hawdurdod ar gyfer rhoi'r Rhaglen Cyfathrebu Cydweithredol ar waith, lle'r oedd timau wedi cael eu hyfforddi gyda'i gilydd, rheolwyr wedi cwblhau hyfforddiant ochr yn ochr ag ymarferwyr a mentoriaid wedi'u penodi a'u hyfforddi, wedi arwain at ddefnyddio'r sgiliau a gafwyd yn y cwrs wrth ymarfer.

Y teimlad oedd bod sicrhau trefniadau cyflenwi effeithiol yn hanfodol er mwyn cefnogi hyn; yn un awdurdod, roedd tîm cyfan yn cyflenwi ar gyfer tîm arall wrth iddynt gael hyfforddiant. Mewn awdurdod arall, lle na fu darpariaeth ddigonol, roedd gweithwyr wedi cael eu tynnu oddi wrth y sesiynau hyfforddi i fynd i argyfwng o fewn eu llwyth gwaith, er gwaethaf y ffaith bod yr hyfforddiant wedi'i ddynodi'n 'orfodol'.

Mewn un awdurdod lleol, roedd gallu pobl i fynychu'r hyfforddiant wedi'i gyfyngu'n sylweddol oherwydd lefelau cronig ac uchel o salwch. Fe wnaeth hyn oedi'r broses o gyflwyno'r hyfforddiant ar gyfer staff mewn timau a gallu'r bobl hynny sy'n mynychu i ymarfer y dull oherwydd y llwyth gwaith a grëwyd o ganlyniad i brinder staff a'r angen i gynnal trwybwn cyflym gyda'r gwaith. Yn yr un modd, roedd argaeledd staff i ymgymryd â rôl Eiriolwr wedi'i gyfyngu hefyd, gan leihau'r cyfle i staff fyfyrrio ar ymarfer ac i gyfnerthu eu sgiliau newydd.

Pan oedd aelodau tîm yn cael eu hyfforddi mewn grwpiau cymysg er mwyn osgoi'r heriau cyflenwi, roedd yn bwysig bod y tîm cyfan yn cael hyfforddiant o fewn cyfnod rhesymol o amser, neu fel arall roedd yn anodd cychwyn ymarfer myfyriol gan y tîm cyfan ac roedd yr effaith yn wannach. Roedd rhai'n teimlo y gallent ac y dylent fod wedi bod yn fwy trefnus yn hyn o beth.

Mewn rhai awdurdodau, roedd llefydd yn gyfyngedig, ac roedd pobl wedi cael eu dewis o dimau i fynychu, gyda staff cymwysedig yn cael blaenoriaeth fel arfer. Y teimlad oedd bod hyn wedi cael effaith negyddol, ar berthynas pobl yn y tîm â'i gilydd

ac ar weithredu wedi hynny: yn aml nid oedd y rhaeadru y gobeithiwyd ei weld wedi digwydd, gan fod y rhai a oedd wedi'u heithrio'n amharod i dderbyn y model weithiau.

Tynnodd un uwch reolwr sylw at bwysigrwydd sicrhau bod darparwyr gofal a chymorth yn gweithio yn y ffordd hon hefyd a'u bod wedi cael hyfforddiant tebyg. Pan fo pobl yn derbyn pecynnau gofal cartref, yn byw mewn cartrefi gofal, llety â chymorth neu gartrefi maeth, neu'n gwneud gweithgareddau strwythuredig yn ystod y dydd, y gweithlu hwn sy'n cael yr effaith fwyaf ar brofiadau pobl o ddydd i ddydd.

2.6 Cefnogi'r broses o ddatblygu a defnyddio sgiliau

Os yw'r sgiliau sy'n cael eu dysgu yn yr ystafell hyfforddi yn mynd i gael eu sefydlu'n effeithiol mewn ymarfer, mae'n hanfodol bod sefydliadau'n cefnogi dysgu a datblygiad parhaus ymarferwyr. Clywsom sawl enghraifft o'r gwahanol ffyrdd y mae hyn yn digwydd yn yr awdurdodau lleol yn ein sampl, drwy fyfyrion fel tîm, cefnogaeth gan fentoriaid a chymheiriaid, a thrwy oruchwylio. Yn yr adran hon, rydym yn cyflwyno'r myfyrdodau o'r gwerthusiad hefyd o ran beth sy'n gweithio i oresgyn agwedd wrthwynebus ymhlith staff tuag at newid a sut i ddenu recriwtiaid newydd neu eraill na chafodd gyfle i elwa ar yr hyfforddiant cychwynnol.

Cyfleoedd i fyfyrion fel tîm

Fe wnaeth ymarferwyr gwasanaethau Oedolion a Phlant gadarnhau bod sesiynau ymarfer myfyriol fel tîm (cyfeiriwyd at y rhain fel 'dysgu gan gymheiriaid', 'goruchwylio grŵp' 'sgwrs tîm', 'Fishbowl') yn cael eu hystyried yn werthfawr iawn a'u bod wedi helpu i ddatblygu a chyfnerthu eu dealltwriaeth o'r dull.

Yn benodol, roeddent o gymorth drwy:

- Ddarparu cyfle i rannu enghreifftiau a phrofiadau o ddefnyddio'r sgiliau CC.

Dywedodd un tîm wrthym eu bod nhw, ym mhob cyfarfod tîm, yn gofyn i bob aelod roi un enghraifft lle maen nhw wedi defnyddio'r sgiliau CC yn y mis diwethaf. Eglurwyd, 'Drwy ofyn hyn yn rheolaidd, mae pobl y gwybod y bydd y cwestiwn yn cael ei ofyn ac mae'n eu hannog i'w ddefnyddio'n amlach'. Drwy'r trafodaethau hyn, mae ymarferwyr yn sylweddoli'n aml iawn eu bod wedi bod yn defnyddio'r sgiliau fwy nag yr oeddent yn ei feddwl yn flaenorol. Mae'r dull hwn yn cefnogi'r broses o rannu syniadau rhwng aelodau tîm.

- Eu galluogi i wneud cysylltiadau â'r model a'r canfyddiadau ymchwil ac enghreifftiau allanol o ymarfer.
- Galluogi timau i ddatblygu eu dealltwriaeth o'r ffordd y mae CC yn cysylltu â damcaniaethau, modelau a mathau eraill o hyfforddiant yr oeddent wedi'u cael, er enghraifft, ar ymlyniad.
- Trafod achosion mwy cymhleth a thynnu sylw at risgiau a chryfderau i hyrwyddo dull mwy cytbwys: mae adlewyrchu ar y risgiau wedi helpu ymarferwyr i deimlo'n fwy hyderus.

- Dywedodd un tîm wrthym eu bod wedi datblygu a gweithredu eu casgliad eu hunain o adnoddau CC gweledol, a oedd wedi eu helpu i'w cadw ar y trywydd iawn gyda'r dull drwy eu hysgogi i 'Stopio/Oedi a Meddwl'.

Un o'r canfyddiadau allweddol oedd bod cysondeb ac ansawdd cyfarfodydd a digwyddiadau tîm yn sylweddol well pan fo uwch reolwyr yn bresennol ynddynt a phan fo'n amlwg eu bod yn eu cefnogi. Golygai hyn bod gan dimau nid yn unig ganiatâd i neilltuo amser i'r cyfarfodydd hyn ond bod ganddynt fandad i neilltuo amser i'r cyfarfodydd hyn hefyd. Mewn un awdurdod, roedd cymorth uwch reolwyr ar gyfer ymarfer myfyriol wedi arwain at fuddsoddiad mewn cynadleddau thema a chomisiynu gwaith ymchwil cysylltiedig.

Cefnogaeth gan fentoriaid neu gymheiriaid eraill

Mae un elfen bwysig o'r Rhaglen CC yn cynnwys nodi a hyfforddi eiriolwyr sy'n gallu arwain y newid ar lefel ymarferwyr a rheolwyr. Yr adborth cyffredinol oedd bod y mentoriaid hyn wedi helpu ymarferwyr i roi'r sgiliau ar waith drwy gefnogi myfyrio a modelu'r dull.

Yn benodol, clywsom sut roedd mentoriaid yn:

- Ysgogi a hwyluso myfyrio grŵp rheolaidd.
- Er enghraifft, eglurodd un o'r mentoriaid,

'Mae gen i dri aelod staff ac rydyn ni'n gwneud gwaith goruchwyllo mewn grŵp. Rydyn ni'n siarad am fanteision ac anfanteision y dull a'r ffordd rydyn ni'n ei ddefnyddio ar gyfer gwahanol achosion. Yn y grŵp diwethaf, buom yn siarad am y ffordd yr oedd un o'r gweithwyr wedi defnyddio'r dull yn gadarnhaol heb sylweddoli ei fod wedi defnyddio'r dull a bod hynny wedi gweithio'n dda iawn gyda'r teulu.'

- Eglurodd un arall y ffordd y maen nhw'n ychwanegu sesiwn fentora mewn grŵp ar ddiwedd cyfarfodydd tîm.
- Manteisio ar arferion da o rannau eraill o'r gwasanaeth lle mae'r dull hwn wedi'i sefydlu i raddau mwy, er enghraifft o fod wedi gweithio'n flaenorol yn y maes Cymorth Integredig i Deuluoedd.
- Helpu i gynnal brwdfrydedd dros y dull.
- Darparu cyfleoedd i arsylwi a chael eraill yn arsylwi arnoch chi:

'Un peth sy'n helpu yw gwrando ar gydweithwyr eraill yn cael sgysiau a sylwi ar y ffordd y mae teuluoedd a gweithwyr proffesiynol yn ymateb pan fyddwn ni'n gweithio gyda nhw yn y ffordd hon'.

Roedd mentoriaid yn awyddus i ddatblygu eu rolau drwy fod yn gyfrwng i rannu enghreifftiau o arferion da rhwng awdurdodau. Erbyn hyn mae Gofal Cymdeithasol Cymru wedi sefydlu rhwydwaith mentora cenedlaethol a ddaeth ynghyd mewn cyfarfod ym mis Mehefin 2019.

Goruchwyllo

Roedd ymarferwyr yn teimlo bod y model CC a'r newid ehangach i ddulliau seiliedig ar ganlyniadau y mae'n rhan ohonynt yn gofyn am fwy o fuddsoddiad emosiynol yn eu perthynas ag unigolion a theluoedd yn ogystal â mwy o greadigrwydd. Mae cymorth a chaniatâd gan reolwyr drwy oruchwyllo effeithiol yn hanfodol er mwyn sicrhau bod modd gweithio'n hyderus a pharhaus yn y ffordd hon.

Clywsom dystiolaeth fod rheolwyr yn dechrau defnyddio dulliau seiliedig ar gryfderau a chanlyniadau i adolygu achosion yn ystod gwaith goruchwyllo. Er bod rhai'n cydnabod bod gan y model CC y potensial i fod yn adnodd ar gyfer ymchwilio i ddatblygiad proffesiynol wrth oruchwyllo, y teimlad yn gyffredinol oedd ei fod yn faes i'w ddatblygu, a bod y gwaith o reoli perfformiad unigolion yn dueddol o fod yn seiliedig ar dasgau ac yn cael ei lywio gan brosesau o hyd.

Gall ymarferwyr - yn union fel y rhai y maen nhw'n eu cefnogi - gael budd o gyfle i gyd-gynhyrchu canlyniadau a thargedau perfformiad a datblygiad personol a nodi'r adnoddau sydd ar gael i'w cyflawni. Awgrymodd nifer o gyfranogwyr y byddai'n ddefnyddiol datblygu cyfres o adnoddau ac enghreifftiau ymarferol o'r ffordd y gellir defnyddio sgiliau CC wrth oruchwyllo.

'Mae angen i ni gael sgysiau am yr hyn sy'n bwysig ein hunain – mae'r un mor berthnasol i ni ag ydyw i'r hyn rydyn ni'n ei wneud gyda nhw [defnyddwyr gwasanaethau]'

Ymarferydd

Deall a gweithio'n effeithiol gyda gwrthwynebiad gan staff

Nid yw pob ymarferydd yn frwdfrydig am y dull CC: clywsom fod yna wrthwynebiad gan rai cydweithwyr o hyd. Un cam cyntaf pwysig wrth ymgysylltu ag eraill yw deall beth yw sail eu gwrthwynebiad:

- Ni oedd modd i rai pobl fod yn bresennol yn yr hyfforddiant CC (er enghraifft, oherwydd nad oeddynt wedi cael eu dewis, oherwydd eu bod i ffwrdd o'r gwaith yn sâl ar y pryd, neu oherwydd eu bod wedi ymuno â'r tîm ar ôl yr hyfforddiant). Roedd rhai o'r aelodau staff hyn yn teimlo eu bod wedi cael eu hepgor ac fe wnaeth eu cydweithwyr ddefnyddio'r geiriau 'amheus' neu hyd yn oed 'chwerw' i ddisgrifio rhai ohonynt.
- Cydnabod bod y ffordd flaenorol o weithio'n gyfarwydd ac yn rhoi strwythur i ymarferwyr a oedd yn gwneud iddynt deimlo'n ddiogel. Mae gweithio i sefydlu dull newydd yn creu ansicrwydd ac mae'n waith caled. Mae'r dyfyniadau canlynol gan ymarferwyr yn dangos hyn:

'... roeddech chi'n gwybod ble roeddech chi gyda'r Ddeddf Gofal Cymunedol - ambell ddiwrnod doedd dim rhaid i mi feddwl rhyw lawer am yr hyn roeddwn i'n ei wneud - roeddwn i'n gallu bwrw iddi a'i wneud e'.

'... Gwn fod pobl yn meddwl bod yr hen ffordd yn anghywir, ond roedd yn rhoi strwythur clir i chi'.

- Mynegodd rhai ymarferwyr yn y grŵp ffocws ansicrwydd o ran a ddylent ddefnyddio sgiliau CC mewn rhai sefyllfaoedd a sut i'w defnyddio, yn benodol:
 - Mewn achosion amddiffyn plant lle y teimlir bod lefel y risg yn uchel, roedd rhai ymarferwyr yn credu bod angen dull mwy cyfarwyddol neu fod gweithwyr proffesiynol eraill yn disgwyl hyn (pwynt yr ydym yn dychwelyd ato yn Adran 2.7)
 - Wrth weithio gydag unigolion sy'n cyfathrebu'n ddieiriau neu sydd heb y gallu i gyfathrebu o bosib
 - Wrth weithio gyda phobl sydd ar ddiwedd eu hoes neu sy'n ddifrifol wael
 - Pan fo pobl mewn argyfwng.
- Roedd rhai wedi ceisio defnyddio CC mewn rhai sefyllfaoedd ac yn teimlo nad oedd wedi gweithio: o'r enghreifftiau a roddwyd, roedd yn ymddangos bod y bobl hyn angen mwy o gyfleoedd i ddatblygu ac ymarfer, ond roedd rhai wedi penderfynu bod hyn yn dangos nad oedd y model yn effeithiol.
- Adroddodd eraill eu bod yn teimlo'n 'euog' a'i bod yn 'anarferol o braf' cael gweithio yn y ffordd hon.
- Nid oedd rhai ymarferwyr – ond nid pawb – yn ddigon clir a hyderus ynghylch sut i ymgorffori'r 'matrics sgorio' yr oedd gofyn iddynt ei ddefnyddio i sefydlu llinell sylfaen ac i olrhain cynnydd fel rhan o Fframwaith Canlyniadau Llywodraeth Cymru. Er nad yw'n rhan annatod o'r model CC, nod y rhaglen hyfforddi yw helpu ymarferwyr i ystyried pryd a sut gallent ddefnyddio hyn mewn gwahanol sefyllfaoedd ac ymarfer hynny. Er bod rhai ymarferwyr wedi dweud eu bod yn teimlo'n hapus i ddefnyddio'r matrics erbyn hyn; dywedodd eraill nad oedd ganddynt yr hyder i'w gynnwys yn naturiol mewn sgysiau, heb i hynny deimlo'n 'glinigol'.

Mae'r enghreifftiau canlynol o'r gwerthusiad yn awgrymu dulliau a allai helpu i ymgysylltu â staff sy'n wrthwynebus i'r model yn y ffyrdd amrywiol hyn:

- Cynnwys pawb mewn sesiynau goruchwyllo myfyriol rheolaidd ar gyfer y tîm cyfan lle maen nhw'n clywed enghreifftiau ymarferol o'u cydweithwyr yn defnyddio'r dull yn llwyddiannus; eglurodd y tîm a ffurfiwyd yn ddiweddar ac a ddatblygodd eu hadnoddau 'Stopio/oedi a meddwl' eu hunain bod hyn yn arbennig o ddefnyddiol i ymgysylltu â chydweithwyr 'amheus' nad oedd wedi mynychu hyfforddiant yn flaenorol.
- Sicrhau bod yna ofod mewn sesiynau goruchwyllo timau ac unigolion i drafod heriau, pryderon a phan na lwyddodd CC yn ôl y disgwyl mewn ffordd agored. Os nad oes gofod fel hyn wedi'i neilltuo'n benodol, neu os nad oes ffydd yn y gofod hwn, mae yna risg na fydd y gwrthwynebiad yn dod i'r amlwg ac mai esgus cefnogi'r model fydd pobl yn y pen draw. Un neges gyffredinol a ddaeth o'r sgysiau hyn gydag ymarferwyr yw ei bod hi'n bwysig cydnabod yr hyn sy'n achosi'r gwrthwynebiad ymysg pobl ac ymateb iddo, a chreu diwylliant o ddysgu agored, nid diwylliant lle mae heriau'n cael eu hanwybyddu i bob pwrpas. Mae angen i hyn gynnwys sicrwydd a modelu gan reolwyr ei bod yn bwysig dysgu gan ein camgymeriadau, nid eu cuddio neu roi'r bai ar bobl.

- Mae angen bod yn glir bod angen ac y byddwch chi'n defnyddio arddulliau cyfathrebu gwahanol weithiau; gweithio fel tîm i sefydlu beth yw'r gwahaniaeth er enghraifft rhwng 'beth sydd angen bod yn sgwrs ddiogelu a beth all fod yn sgwrs cyfathrebu cydweithredol'. Clywsom un enghraifft o weithio ar y cyd yn effeithiol rhwng gweithiwr cymorth, a oedd â chysylltiad hir â'r teulu ac a oedd yn gallu gweithio'n gydweithredol â nhw, a'r gweithiwr cymdeithasol a oedd yn cael sgwrsiau mwy uniongyrchol yn ymwneud â diogelu.
- Mwy o waith ymarfer sgiliau, cysgodi, myfyrio beirniadol a rhannu enghreifftiau o ymarfer da er mwyn meithrin hyder ymarferwyr wrth ddefnyddio CC gyda'r rhai sy'n cyfathrebu'n ddieiriau neu sydd heb y gallu i gyfathrebu, er enghraifft gweithio gyda theulu, ffrindiau a gweithwyr cymorth er mwyn deall beth yw gallu'r unigolyn o ran cyfathrebu ac ystyried ei safbwynt. Er enghraifft, clywsom sut mae'r dull CC wedi'i ddefnyddio mewn cyfarfod adolygu mewn ysgol er mwyn clywed llais y person ifanc a chanfod ateb a oedd yn briodol iddi hi, er nad oedd modd iddi fod yn bresennol yn y cyfarfod.

Recriwtiaid newydd

Clywsom, er bod rhai gweithwyr cymdeithasol a therapyddion galwedigaethol newydd gymhwyso wedi derbyn hyfforddiant cyn-cymhwyso ar dulliau seiliedig ar gryfderau a chyfweliadau ysgogiadol, ei bod yn ymddangos bod gan eraill ddiffyg dealltwriaeth a/neu sgiliau. O'r dystiolaeth anecdotaidd a gasglwyd, mae'n anodd bod yn sicr a yw hyn oherwydd nad yw'r pwnc wedi'i gynnwys yn gyson ar draws pob maes llafur, neu a yw'n cael ei gynnwys, ond nid yn ddigon trylwyr, e.e. mewn darlith ddamcaniaethol, ond nid drwy ymarfer sgiliau. Awgryma hyn bod angen mynd ati'n systematig i asesu'r ymdriniaeth o'r pwnc ar draws cyrsiau a sicrhau hefyd bod yna lwybr dysgu a datblygu cydgysylltiedig ar gyfer gweithwyr cyn-cymhwyso a newydd gymhwyso, sy'n pontio'r brifysgol a lleoliadau ymarfer.

Roedd cyfranogwyr yn cydnabod yr angen i sefydlu hyfforddiant sgiliau CC a dulliau sy'n seiliedig ar ganlyniadau mewn hyfforddiant cynefino, ar gyfer pawb sy'n ymuno o'r newydd, boed newydd gymhwyso, wedi cymhwyso'n flaenorol neu heb gymhwyso. Nid oes unrhyw un o'r awdurdodau yn ein sampl wedi rhoi hyn ar waith hyd yma.

2.7 Gweithio gyda phartneriaid

Teimlwyd bod rhai cysylltiadau amlddisgyblaethol wedi'u cryfhau drwy'r ffordd newydd o weithio – er enghraifft, dywedodd Tîm Anabledd Plant eu bod yn gweithio'n llawer agosach â ffisiotherapyddion, ac ymddengys bod yna fwy o fapio a chyfeirio i'r sector cymunedol a gwirfoddol. Ond ar y cyfan, y teimlad yn gyffredinol ymysg cyfranogwyr oedd bod cydweithio ag asiantaethau partner statudol – gan gynnwys llysoedd, iechyd ac addysg – yn creu heriau o ran rhoi dull cydweithredol sy'n canolbwyntio ar ganlyniadau ar waith. Dyma rai o'r rhesymau dros hyn:

- Sefydliadau eraill, yn enwedig llysoedd/ Cafcass ac iechyd yn gyndyn o gymryd risgiau;

- Asiantaethau partner yn gweithio i ethos gwahanol, er enghraifft model meddygol/seiliedig ar ddiffygion (GIG) neu gyfarwyddol/ cosbol (llysoedd);
- Gweithwyr proffesiynol eraill ddim yn deall y dull CC neu ddim yn gweld unrhyw werth ynddo; o gofio hyn, roedd gweithwyr proffesiynol y maes gofal cymdeithasol yn bryderus y byddent yn cael eu hystyried yn ddiniwed neu'n esgeulus lle'r oeddent yn ceisio gweithio mewn ffordd fwy cydsyniol;
- Erbyn y bydd asiantaethau atgyfeirio fel addysg a thai, ac aelodau o'r teulu yn cyrraedd cyfarfodydd ac asesiadau gyda gwasanaethau cymdeithasol maen nhw wedi cyrraedd pen eu tennyn yn aml iawn: gall ymateb yn seiliedig ar gryfderau deimlo fel ymgais i gyfiawnhau diffyg gweithredu neu ostyngiad mewn gwasanaethau;
- Mae gwasanaethau gwahanol yn gweithio yn ôl eu hamserlenni a'u targedau eu hunain; mae hyn yn arbennig o wir am y GIG mewn perthynas â rhyddhau o'r ysbyty, ac addysg hefyd o ran targedau presenoldeb;
- Mae prosesau asesu yn seiliedig ar ddiffygion - er enghraifft, asesiadau ar gyfer Gofal Iechyd Parhaus (a hefyd ar gyfer Taliadau Annibyniaeth Personol a Grantiau Cyfleusterau i'r Anabl, er na chafodd y rhain eu henwi'n benodol gan gyfranogwyr) yn canolbwyntio ar namau, risgiau a heriau, ac roedd gweithwyr yn teimlo bod angen iddynt 'guddio' cryfderau yr oeddent wedi'u nodi oherwydd eu bod ofn peryglu'r ceisiadau.

Clywsom rai enghreifftiau o'r ffordd y mae awdurdodau lleol wedi dechrau adweithio yn erbyn y pwysau hwn gan asiantaethau partner, ac unrhyw beth arall yr oeddent yn credu a allai helpu yn y dyfodol.

'Gwrthsefyll' cydweithwyr a phartneriaid

Mae Gwasanaethau Plant mewn un gwasanaeth wedi dechrau darn o waith mewnol gyda'u staff eu hunain. Maen nhw wedi ceisio meithrin hyder ymysg gweithwyr proffesiynol y maes gofal cymdeithasol, er ei bod yn bwysig ystyried cyngor cyfreithiol, nad oes raid ei ddilyn os oes modd cyfiawnhau eich penderfyniad. Law yn llaw â'r cyfathrebu mewnol hwn, roedd arweinwyr yn rhoi cefnogaeth amlwg i ymarferwyr mewn cyfarfodydd allweddol, er enghraifft, gyda'r Pennaeth Gwasanaethau'n bresennol mewn rhai cyfarfodydd strategaeth amddiffyn plant. Roedd cyfarfodydd ymarfer myfyriol rheolaidd ar gyfer y tîm wedi helpu i feithrin hyder gweithwyr hefyd i drafod â thimau cyfreithiol mewn perthynas ag amserlenni a risg.

Roedd ymarferwyr mewn grŵp ffocws Gofal Cymdeithasol i Oedolion wedi blaenoriaethu gwrthsefyll mewn ffordd debyg yn erbyn pwysau amserlenni'n ymwneud â rhyddhau o'r ysbyty, wrth symud ymlaen. Eglurwyd bod y sefyllfa bresennol fel a ganlyn:

'Rydych chi'n cyrraedd ward, a heb weld yr unigolyn erioed o'r blaen ac mae disgwyl i chi gwblhau prawf gallu meddyliol, mynd i gyfarfod Adnodd Cefnogi Penderfyniadau a gwneud penderfyniad Budd Gorau yn seiliedig ar yr awr honno. Mae eich ymarfer yn cael ei wasgu i ymweliad byr iawn dim ond i sicrhau bod y gwaith papur angenrheidiol ganddyn nhw i ryddhau'r claf'.

Roeddent yn teimlo bod angen i'r gwasanaeth Gofal Cymdeithasol i Oedolion dderbyn mwy o gyfrifoldeb ac atebolrwydd dros arafu'r broses. Gallai hyn, er enghraifft, gynnwys adeiladu achos yn seiliedig ar dystiolaeth ar gyfer yr arbedion posibl a allai gronni i iechyd drwy neilltuo amser i ddeall canlyniadau personol pobl yn y pwynt pontio allweddol hwn.

Rhoi cryfderau ar yr agenda mewn cyfarfodydd amlasiantaeth

Siaradodd timau Amddiffyn Plant am y ffordd y maen nhw wedi ceisio modelu dulliau seiliedig ar gryfderau hefyd a chael cydbwysedd mewn cyfarfodydd amlasiantaeth. Mae dau ddyfyniad gan ymarferwyr plant yn adlewyrchu hyn:

“Drwy gydnabod y pethau sy'n mynd yn dda, wrth i ni drafod teuluoedd, rydyn ni'n newid y sgwrs y mae gweithwyr proffesiynol eraill yn ei chael am y teulu’.

“Un newid mawr yw'r ffordd rydyn ni'n ceisio cynnwys pethau cadarnhaol ar ddiwedd trafodaethau strategaeth amddiffyn plant. Mewn un cyfarfod, roedd cymaint o bethau negyddol wedi cael eu dweud am y fam. Buom yn ceisio cael yr asiantaethau i feddwl am gryfderau ar ddiwedd y cyfarfod os nad oedden nhw wedi'u trafod.’

Hyfforddiant a chyfathrebu â phartneriaid statudol

Fe wnaeth sawl cyfranogwr gwestiynu a oedd cydweithwyr sy'n gweithio i bartneriaid statudol, fel Cafcass a'r GIG, wedi derbyn neu a ddylent dderbyn hyfforddiant cyfochrog ar y dull CC. Rydym yn deall gan Gofal Cymdeithasol Cymru bod awdurdodau lleol wedi cynnig llefydd ar y rhaglen CC i bartneriaid iechyd, ond bod braidd neb wedi derbyn y cynnig.

Y teimlad oedd bod hwn yn faes lle dylai a lle gallai uwch arweinwyr mewn timau awdurdod lleol ddefnyddio'u dylanwad, efallai drwy Fyrddau Partneriaeth Rhanbarthol, law yn llaw â gwaith parhaus yn genedlaethol rhwng Gofal Cymdeithasol Cymru ac Addysg a Gwellu Iechyd Cymru, er mwyn sicrhau bod cydweithwyr yn y maes iechyd yn cael negeseuon cyson.

2.8 Rôl amser

Roedd pwysigrwydd amser ar gyfer sefydlu'r dull yn thema oedd yn dod i'r amlwg dro ar ôl tro: amser i ddilyn hyfforddiant a chynnal sesiynau ymarfer myfyriol rheolaidd; amser i feithrin perthynas ag unigolion a theuluoedd; ac amser i roi'r dull systemau cyfan ar waith o ran sefydlu'r dull hwn yn niwylliant a phrosesau'r sefydliad.

Disgrifiodd ymarferwyr y ffordd yr oedd amserlenni penodedig ar gyfer cwblhau “asesiadau” yn cyfyngu ar y cyfle i gael sgwrs fanwl am “yr hyn sy'n bwysig” gyda phobl; weithiau mae hyn oherwydd eu bod dan bwysau i weithio'n gyflym i gwblhau “asesiadau” ar gyfer rhyddhau o'r ysbyty ac osgoi unrhyw oedi cyn rhyddhau.

Fodd bynnag, clywsom safbwyntiau gwahanol am y goblygiadau o ran amser o weithio mewn ffordd CC. Er bod llawer yn teimlo nad oedd ganddynt ddigon o amser

i feithrin y berthynas ag eraill sy'n ofynnol gyda'r dull CC; roedd eraill yn teimlo bod y dull wedi eu helpu i ddefnyddio eu hamser yn fwy effeithiol:

'Mae wedi fy helpu i wneud gwell defnydd o'm hamser ac i ddefnyddio'r amser yr ydw i'n ei dreulio gyda phobl yn fwy effeithiol'.

'Y peth mawr yw cael y gorau o'r ymweliad a gweld gwerth ynddo. Yn flaenorol, roedd fel ein bod yn dilyn rhestr – a'r cyfan yn seiliedig ar wasanaethau – beth oeddem ni am ei ddarparu? Roedd fel ticio bocsys bron, ond erbyn hyn rydyn ni wedi mynd yn ôl at gael sgwrs go iawn a rhoi cyfle i'r unigolyn siarad'.

Roedd rhai ymarferwyr yn cydnabod y gall gymryd mwy o amser i fynd at wraidd y mater pan fydd rhywun yn cychwyn gyda llu o gwestiynau, yn enwedig pan fydd hyn yn cymell pobl i beidio rhannu dim, yn hytrach na chychwyn gydag ychydig o gwestiynau gofalus yn seiliedig ar gryfderau a threulio amser yn gwrando'n ddiwyd a myfyriol ar yr atebion. Roedd eraill yn cydnabod y gall fod cyfatebiaeth rhwng yr amser a dreulir ar y cychwyn a graddfa'r gwasanaeth a roddir.

'Mewn ymarfer arferol [yn ddiddorol iawn, cafodd 'ymarfer arferol' ei wrthgyferbynnu â'r model CC], efallai ein bod ni'n cael ein llywio fwy gan wasanaethau erbyn hyn ac yn cynnig gwasanaeth yn hytrach na threulio amser ymlaen llaw gyda theuluoedd'

Roedd hyn yn arbennig o wir efallai yn ystod argyfwng, pan fo yna demtasiwn i ddarparu pob math o wasanaethau'n gyflym iawn. Clywsom enghreifftiau lle'r oedd ymarferwyr wedi defnyddio'u sgiliau CC yn lle hynny i dawelu pawb a meddwl yn gydwethredol a chreadigol am yr hyn a ddylai ddigwydd nesaf, gan arwain at gynllun gweithredu a oedd wrth fodd pawb nad oedd yn cynnwys llawer o wasanaethau ffurfiol.

Neges allweddol i reolwyr yn y sefyllfa hon yw, er y gall diffyg amser fod yn esgus rhy hawdd dros beidio â defnyddio Cyfathrebu Cydweithredol, mae hyblygrwydd yn eithriadol o bwysig. Os yw CC yn cael ei ddefnyddio'n effeithiol, bydd rhai 'asesiadau'n' cael eu cwblhau'n llawer cyflymach (ac mewn llawer o achosion, ni fydd angen 'asesiad' o gwbl); bydd eraill angen ymweliadau mynych, ond y dylai'r buddsoddiad hwn ar y cychwyn olygu bod gwasanaethau'n cael eu targedu'n fwy effeithiol.

Ymddengys fod yna effaith o gylch rinweddol (neu ddieflig) yma. Clywsom, er enghraifft, sut roedd un awdurdod, sydd bedair neu bum mlynedd i mewn i'r siwrnai i newid system gyfan, wedi llwyddo i leihau llwyth achosion, oherwydd eu bod wedi gallu canolbwyntio ar roi ymyriadau mwy priodol ar waith. Mae ymgysylltu ag unigolion a theuluoedd yn fwy cydwethredol mewn model sy'n canolbwyntio ar ganlyniadau wedi eu galluogi i dynnu pobl oddi ar restri aros a chofrestri amddiffyn plant, sydd yn ei dro yn golygu bod gan ymarferwyr fwy o amser i feithrin perthynas â'r unigolion mewn achosion mwy cymhleth ac ymyrryd mewn ffordd ataliol ac sy'n gyfannol gydag atgyfeiriadau newydd. Cafodd hyn ei fynegi'n dda gan grŵp o ymarferwyr o un o'r awdurdodau eraill:

'Ar y cychwyn, roedden ni'n credu bod hyn yn broblem neu'n rhwystr. Yr hyn rydyn ni wedi sylweddoli yw drwy weithio fel hyn, a threulio mwy o amser ar y cychwyn, rydyn ni'n meithrin perthynas ag unigolion ac yn arbed amser yn y tymor hir.'

Fodd bynnag, un neges allweddol o'r gwerthusiad yw, er ei bod yn bosibl newid y system, nid yw'n digwydd dros nos. Eglurodd un Pennaeth Gwasanaethau, er i ddull systematig gael ei fabwysiadu ar gyfer newid, lle'r oedd uwch reolwyr yn modelu'r dull yn gyson mewn sgysiau gydag ymarferwyr, mae wedi cymryd '*amser ac amynedd*' i aelodau staff werthfawrogi, deall ac ymarfer y sgiliau, ac i hynny dreiddio drwy'r sefydliad a'i ymarfer. Nid yw newid yn ddigwyddiad; mae'n broses.

3 Effaith

‘Y gwir brawf o ran a yw CC yn gwneud gwahaniaeth yw disgwyl i weld a yw defnyddwyr gwasanaethau’n gweld gwahaniaeth a dweud wrthym ni beth mae’n ei olygu iddyn nhw. Ar hyn o bryd, dydyn ni ddim wedi trefnu i wneud hynny. Dim ond newydd ddechrau meddwl am y cam hwnnw ydym ni.’

Uwch reolwr, Oedolion

Fel y gwelwyd yn yr adran flaenorol, mae awdurdodau lleol wedi cyrraedd camau gwahanol iawn yn y broses o weithredu ymarfer gwaith cymdeithasol seiliedig ar ganlyniadau. Yn ystod ein gwaith maes ac yn ein hadolygiadau o gynlluniau, fe wnaethom ni glywed a darllen am enghreifftiau o ymarfer sy’n adlewyrchu lefel uchel o gymhwysedd a dawn wrth ddefnyddio Cyfathrebu Cydweithredol. Fodd bynnag, mae’r dystiolaeth yn awgrymu hefyd nad yw’r rhain yn gyffredinol o bell ffordd ac yn y rhan fwyaf o awdurdodau – os nad y cwbl – mae yna lawer iawn o waith i’w wneud er mwyn rhoi’r model ymarfer hwn ar waith yn gyson.

Mae rhai timau yn ein sampl o awdurdodau lleol yn credu eu bod yn dechrau gweld effaith ar rai o’u mesurau perfformiad meintiol, er enghraifft gostyngiad yn nifer y plant sy’n cael eu tynnu oddi wrth eu teuluoedd neu sydd ar y gofrestr amddiffyn plant. Fodd bynnag, mae’n rhy fuan neu’n ormod o her o ran y fethodoleg, o gofio cymhlethdod y ffactorau sy’n llywio perfformiad, i fod yn hyderus yn ein casgliadau am dueddiadau a’r berthynas rhwng achos ac effaith. Gallai dulliau arloesol eraill, naill ai mewn awdurdodau lleol unigol, partneriaethau rhanbarthol, neu fentrau cenedlaethol a gyflwynwyd mewn ymateb i’r Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant fod wedi cyfrannu at newidiadau mewn ymarfer gwaith cymdeithasol hefyd. Mae’n anodd rhoi cyfrif am gynnydd mewn galw oherwydd newid demograffig mewn gwasanaethau oedolion ac mae’n anodd iawn gwahanu effaith y Ddeddf ac effaith y cyni sydd wedi cyd-fynd â’r broses o’i rhoi ar waith.

O gofio’r ystyriaethau hyn a chwmpas a ffurf y gwerthusiad hwn, nid yw’n bosibl bod yn hyderus wrth wneud sylwadau ynglŷn â pha mor eang yw ymarfer seiliedig ar ganlyniadau yn awdurdodau lleol Cymru. Mae ein ffocws yn y bennod hon, yn hytrach, ar ddefnyddio’r data ansoddol a gasglwyd i ymchwilio i’r canlynlod:

- Sut beth yw’r ymarfer seiliedig ar ganlyniadau a’r hyn y mae’n ei olygu;
- Sut mae’r Rhaglen CC a newidiadau cysylltiedig ‘system gyfan’ yn cefnogi’r ymarfer hwn;
- Y gwahaniaeth y gall ei wneud i unigolion, plant a theuluoedd pan fyddwn yn gweithio gyda nhw yn y ffordd hon.

Rydym yn cyflwyno enghreifftiau o effaith dan gyfres o benawdau thematig yng ngweddill y bennod hon.

3.4 Meithrin perthynas ag eraill

Un thema a oedd yn codi dro ar ôl tro o’r gwaith maes oedd bod ymarferwyr yn teimlo bod y dull CC yn eu helpu i feithrin gwell perthynas ag unigolion a theuluoedd,

drwy fod yn fwy agored, gonest a thryloyw yn eu cyfathrebiadau. Mewn Gwasanaethau Plant, y teimlad oedd y gallai unrhyw berthynas o'r fath fod yn gyfrwng i wneud cynnydd, gwella diogelwch a chanlyniadau eraill ar gyfer plant.

Dywedodd rhai ymarferwyr oedd yn cymryd rhan yn y grwpiau ffocws wrthym fod eu sgysiau ag unigolion yn teimlo'n fwy '*real*', '*naturiol*' ac yn '*grymuso mwy*' o ganlyniad i ddefnyddio sgiliau CC.

Y teimlad oedd bod gofyn cwestiynau agored a chael sgysiau mwy '*naturiol*', yn hytrach na dim ond llenwi ffurflen, yn mynd â'r ymwneud ag unigolion a theuluoedd i gyfeiriadau gwahanol, ac annisgwyl ar adegau. Drwy ddefnyddio sgiliau gwrando gweithredol a myfyriol, roedd gweithwyr yn gallu cefnogi dinasyddion i archwilio eu gobeithion a'u hofnau'n fwy agored.

Disgrifiodd un gweithiwr cymdeithasol ym maes Gofal Cymdeithasol i Oedolion un ymweliad cartref penodol lle'r oedd modd iddo ddefnyddio'r sgiliau a ddatblygwyd drwy'r rhaglen CC:

'Yr oll wnes i oedd dweud brawddeg neu ddwy ar ddechrau fy nghyfarfod â [...] a dywedodd hi bopeth wrtha i. Roeddwn i yno am ddwyawr, ond ar y diwedd dywedodd hi, "Diolch am wrando arna i – Dwi'n credu fy mod i'n gwybod beth oedd angen i mi ei wneud ond rydych chi wedi fy helpu i sylweddoli y galla i ei wneud e. Dwi'n teimlo cymaint gwell nawr.'

Roedd y rheiny sy'n gweithio gyda theuluoedd yn teimlo, lle'r oeddent wedi llwyddo i fod yn ddigon hyderus i adlewyrchu datganiadau rhieni yn ôl atyn nhw, bod hynny wedi helpu'r rhieni i archwilio eu teimladau ac wedi creu awyrgylch o gydweithredu a oedd wedi helpu i ddod â phobl gyda chi, a allent fel arall fod wedi'ch gwrthwynebu chi.

Eglurodd ymarferwyr Anabledd Plant werth y dull o ran cefnogi gwaith cynllunio cydweithredol wrth bontio, sy'n gyfnod o ansicrwydd ac un emosiynol tu hwnt. Drwy ganolbwyntio ar y teulu fel 'arbenigwyr' ar ofal eu plant a modelu hyn drwy eu cyfathrebu, roedd modd iddynt greu amgylchedd adeiladol ar gyfer gweithio mewn partneriaeth â rhieni.

Fel y dengys yr enghraifft o ymweliad cartref dwyawr, gall 'asesiadau' (neu sgysiau nad ydynt yn troi'n i asesuadau) a gynhelir yn y ffordd hon gynnig gwerth therapiwtig enfawr i unigolion a theuluoedd. Yn aml iawn, ymddengys bod ymarferwyr yn cael eu synnu'n fawr gan fanteision '*rhoi'ch amser iddyn nhw*' a gwrando'n astud. Fe wnaeth un gweithiwr Gwasanaethau Plant ddyfynnu'r hyn a ddywedodd person ifanc wrtho mewn adborth, '*Rydych chi wedi gwrando arna i go iawn*' ar ddiwedd cyfarfod lle'r oeddent wedi defnyddio'r dull CC.

3.5 Datblygu canlyniadau personol

Rhoddodd ymarferwyr enghreifftiau lle'r oedd eu defnydd o sgiliau CC, fel gofyn cwestiynau agored a gwrando myfyriol, wedi galluogi dinasyddion i fynegi eu canlyniadau eu hunain: yr hyn sy'n '*bwysig iddyn nhw*', nid yr hyn sy'n '*bwysig ar eu cyfer*' yn unig.

Eglurodd ymarferwyr Anabledd Plant mewn un awdurdod lleol y ffordd yr oeddent wedi defnyddio'r dull i helpu rhieni plant a phobl ifanc anabl ddychmygu'r dyfodol a meddwl am yr hyn yr oeddent am ei gyflawni ar gyfer eu plentyn. Drwy ddefnyddio cwestiynau agored, roeddent yn teimlo bod y sgysiau hyn yn fwy manwl nag a fyddent wedi bod fel arall. Drwy ganolbwyntio ar ganlyniadau a defnyddio hyn i strwythuro'r sgwrs, roeddent yn teimlo eu bod yn cadw'r sgwrs ar y trywydd iawn ac yn mynd 'at wraidd y mater'.

Roedd ein hadolygiad o rai o'r cynlluniau a'r asesiadau a gwblhawyd gan ddau awdurdod yn dangos cymysgedd o lwyddiant wrth gofnodi canlyniadau personol. Mewn rhai cynlluniau ac asesiadau gwelsom enghreifftiau clir o ganlyniadau personol, lle'r oedd dyheadau neu ofnau pobl yn cael eu cofnodi yn eu geiriau eu hunain. Er enghraifft, cofnodwyd canlyniad personol dyn a oedd yn gwella o anaf i'r ymennydd fel a ganlyn:

'Bod yn dad, bod yn ddyn, peidio â gwylltio â'r teulu oherwydd rhwystredigaeth, peidio â theimlo fy mod yn anabl, cael lle i mi fy hun a pheidio â chael yn awydd i ddiflannu a fyddai'n well i bawb'.

Yn y cynllun hwn, gwnaethpwyd cysylltiad clir rhwng y canlyniadau llesiant personol a chanlyniadau llesiant cenedlaethol. Er enghraifft:

Mae 'cael y cymorth... i ddiwallu fy anghenion yn y ffordd sy'n gweddu i mi a'm teulu ac sydd ddim yn gwneud i mi deimlo'n anabl' yn gysylltiedig â 'Rydwn i'n cael y gofal a'r cymorth cywir cyn gynted â phosibl'

Yn yr achos hwn, mae dadansoddiad yr ymarferydd yn integreiddio blaenoriaethau'r dyn yn glir gyda'i ddehongliad ei hun o'r sefyllfa. O ganlyniad, mae sail resymegol glir ar gyfer y camau sy'n cael eu hargymell o ran y ffordd y bydd gwasanaethau neu ymyriadau eraill yn helpu'r unigolyn i gyflawni'r canlyniadau hyn. Er enghraifft, yn yr achos uchod, bydd Cynorthwyydd Personol yn darparu cymorth ymarferol gyda gofal personol a gwaith, tra bydd y gwasanaeth yn ceisio dod o hyd i lety amgen er mwyn darparu gofod ffisegol ac emosiynol.

Fodd bynnag, gwelsom enghreifftiau eraill o Wasanaethau Oedolion lle'r oedd 'canlyniadau personol' yn cael eu mynegi'n gyfan gwbl yn nhermau tasgau yr oedd yr unigolyn angen cymorth gyda nhw, a'r naratif yn gwbl seiliedig ar ddiffygion. Mewn llawer o'r cynlluniau Gwasanaethau Plant a adolygwyd, ychydig iawn o dystiolaeth oedd ar gael 'o'r hyn sy'n bwysig' i'r plentyn neu ei deulu. Pan oedd safbwyntiau rhieni a neiniau a theidiau yn cael eu cofnodi, roeddent yn dueddol o gael eu mynegi fel rhieni'n dweud nad oeddent yn gallu ymdopi, ac nid oeddent yn mynegi unrhyw ddyheadau neu nodau ar gyfer eu teulu na'u plant.

3.6 Nodi cryfderau ac adnoddau

Disgrifiodd rhai timau sut byddant bellach, ers yr hyfforddiant, yn sicrhau eu bod yn cynnwys ystyriaeth o gryfderau'r unigolyn neu'r teulu ym mhob sgwrs, neu gyfarfod asesu amlasiantaeth. Mae cynnwys hyn ar yr agenda yn eu hatgoffa i ofyn am y cryfderau a'r adnoddau sydd yn y teulu; pan fo'r cryfderau'n cael eu clywed, mae penderfyniadau mwy cytbwys a chydweithredol yn debygol o ddilyn.

Er enghraifft, disgrifiodd un ymarferydd Gwasanaethau Plant y ffordd yr oedd y dull wedi helpu i newid ffocws y sgwrs mewn cyfarfod â gweithwyr addysg proffesiynol a oedd yn awyddus i siarad am risg. Oherwydd bod y gweithiwr wedi gwrando'n ofalus ar yr ysgol a'r teulu am gryfderau yn ogystal â risgiau, roedd yn gallu bod yn gliriach ac yn fwy hyderus wrth wneud eu penderfyniadau. Eglurodd tîm arall, wrth drafod y materion a oedd wedi arwain at yr atgyfeiriad cyntaf i Wasanaethau Plant, eu bod bellach yn gofyn cwestiynau am yr hyn sy'n mynd yn dda, ac yn cydnabod nad oedd y teulu angen cymorth cyn hyn. Mae hyn yn helpu i nodi 'eithriadau i risg' yn ogystal â risgiau o'r cychwyn cyntaf.

Eglurodd aelodau o un tîm sy'n gweithio gyda phobl ifanc 14 oed a hŷn eu bod wedi cyflwyno 'eco fapio' o ganlyniad i'r hyfforddiant CC. Maen nhw'n defnyddio'r dull hwn, er mwyn 'chwilio am allu yn y teulu', drwy ofyn i bobl ifanc 'Pwy yw'r bobl bwysig? At bwy y maen nhw'n troi? Beth maen nhw ei eisiau? Beth maen nhw ei angen? Beth sy'n bwysig iddynt?'

Mewn Gwasanaethau Oedolion, gwelsom enghreifftiau o gryfderau ac adnoddau'n cael eu cofnodi mewn rhai cynlluniau a ffurflenni asesu. Eglurodd un ymarferydd:

'Oherwydd yr hyfforddiant, dydw i ddim yn gwneud unrhyw dybiadau bellach nad oedd ganddyn nhw ddim rhwydweithiau – rydw i'n gweld yn aml iawn erbyn hyn bod ganddyn nhw deulu a ffrindiau sy'n gallu eu helpu'.

Gall y dull hwn helpu i leihau'r teimladau o gywilydd a beirniadaeth sy'n dod i ran teuluoedd yn aml mewn cyfarfodydd sydd ond yn trafod eu diffygion a'r heriau y maen nhw'n eu hwynebu. Gall hyn, yn ei dro, gymell pobl i ymgysylltu â gwasanaethau.

Drwy amlygu adnoddau unigolion, teuluoedd a'u rhwydweithiau, gall y risg y byddant yn dod yn ddibynnol ar wasanaethau neu o gael eu gwahanu oddi wrth ei gilydd leihau. Pan fo asesiadau risg yn fwy cytbwys a phan fo teuluoedd yn ymgysylltu â'r broses, mae yna fwy o obaith y byddant yn osgoi mynd i'r llys. Fel yr eglurodd un gweithiwr, mae'r ffocws ar gyflawni'r 'canlyniad gorau ar gyfer y teulu'.

3.7 Gwasanaethau fel modd o gyrraedd y nod

Pan for 'dull CC yn cael ei roi ar waith yn effeithiol, roedd ymarferwyr a rheolwyr yn teimlo bod y gwasanaeth a oedd yn cael ei gynnis bellach yn canolbwyntio mwy ar yr hyn y mae pobl ei eisiau a'i angen mewn gwirionedd. Disgrifiwyd symud o ddull 'a arweinir gan wasanaethau' lle'r oedd ymarferwyr yn 'ceisio paru pobl â gwasanaethau' i ddull 'a arweinir gan yr unigolyn' lle maen nhw'n rhoi lle i bobl nodi eu hatebion eu hunain, gan feithrin gwydnwch yn hytrach na dibyniaeth.

Clywsom nifer o enghreifftiau ymarferol o hyn mewn gwahanol dimau ac awdurdodau. Er enghraifft:

- Drwy gael sgwrs yn defnyddio sgiliau CC, yn hytrach na 'defnyddio'r ffurflen fel strwythur ar gyfer y sgwrs', roedd un ymarferydd yn gallu gweld bod yr unigolyn angen cwnsela profedigaeth yn hytrach na gwasanaeth gofal.

- Eglurodd un gweithiwr, ers yr hyfforddiant ac mewn ymateb iddo:
- Yr hyn sydd wedi gwneud argraff arna i yw'r sgysiau hynny sydd heb eu llefaru..... Sut i'w darllen. A pha mor bwysig yw bod yn dawel, a gadael i bobl bwysu a mesur y sefyllfa am ychydig funudau'.
- Rhoddwyd enghraifft o gynnal adolygiad mewn cartref nyrsio gyda theulu a llwyddo i wrthsefyll y demtasiwn i lenwi'r distawrwydd. Yn y gorffennol bydden nhw wedi llenwi'r bwlch drwy awgrymu ateb a arweinir gan wasanaeth, ond trwy 'ddal yn ôl' rhoddwyd amser i'r teulu ganfod eu hatebion eu hunain.
- Eglurodd Therapyddion Galwedigaethol a oedd wedi mynychu'r hyfforddiant eu bod wedi ehangu ffocws eu hasesiadau o wneud mesuriadau ffisegol ar gyfer cymhorthion ac addasiadau i gael sgysiau mwy cyfannol gyda phobl am "Yr hyn sy'n Bwysig". Drwy ddefnyddio'r dull 'Stopio a Meddwl', sylweddolwyd eu bod yn rhagnodi llai o gyfarpar oherwydd roeddent yn bod yn fwy ymatebol i'r hyn y mae pobl am ei wneud a'i gyflawni.
- Clywsom am ymarferydd yn cyrraedd sefyllfa o argyfwng lle'r oedd gofalwr partner wedi cael ei gludo i'r ysbyty ac, yn hytrach na mynd ati i drefnu gofal seibiant yn syth ar gyfer ei bartner, treuliodd amser yn tawelu'r sefyllfa, a chanfod beth oedd y prif bryderon, gan ddefnyddio sgiliau CC. Roedd yr ateb yn syml, sef bod y fenyw yn aros gartref gydag ymweliadau cymorth, a chymydog yn cerdded y ci

'Mae'n ymwneud â helpu pobl i helpu eu hunain yn hytrach na "datrys" y broblem iddyn nhw'.

3.8 Dilysu cynnydd yn erbyn camau a gytunwyd ar y cyd

Disgrifiodd ymarferwyr y ffordd y mae sgiliau CC wedi eu galluogi i gytuno ar y cyd â chynlluniau gweithredu cydweithredol gyda thelueoedd a'r unigolion y maen nhw'n eu cynorthwyo. Rhoddodd hyn fframwaith y gellid dilysu cynnydd yn ei erbyn – waeth pa mor fach oedd y cynnydd hwnnw.

Er enghraifft, disgrifiodd un mentor y ffordd y maen nhw'n gofyn cwestiynau erbyn hyn mewn cyfarfodydd grŵp craidd, er enghraifft.

'Beth ydych chi angen ei gyflawni a sut ydym ni am wneud hynny?' gan fynd ati i egluro:

'Mae'n beth da i'r teuluoedd deimlo eu bod nhw'n cyflawni rhywbeth'.

Disgrifiodd ymarferwyr y ffordd yr oedden nhw a'u cydweithwyr mewn asiantaethau eraill yn cael eu synnu'n aml gan yr hyn yr oedd y bobl yr oedden nhw'n cydweithio â nhw'n ei gyflawni. Gall hyn atgyfnerthu hunan-barch teuluoedd, sy'n cael eu hatgoffa'n aml o'u diffygion yn y gorffennol. Clywsom, er enghraifft, am un teulu lle'r oedd gweithwyr proffesiynol eraill yn gofyn am gael symud y plant oddi yno. Sylweddolodd y tîm, drwy fabwysiadu'r dull CC ac edrych ar y cryfderau a'r adnoddau, fod y teulu'n gallu gweddnwid pethau ac roedd asiantaethau eraill yn gallu cefnogi'r newidiadau hyn.

Y teimlad oedd bod hyn yn cyfrannu 'at ostyngiad dramatig yn nifer yr achosion sy'n mynd gerbron y llys' mewn un tîm; disgrifiodd rai eraill y ffordd yr oedd plant wedi cael eu tynnu oddi ar y Gofrestr Amddiffyn Plant oherwydd y cynnydd yr oedd eu teuluoedd wedi cael cymorth i'w wneud. Eglurodd ymarferwyr, o ganlyniad i weithio yn y dull hwn, 'ein bod yn teimlo'n fwy hyderus ein bod yn camu i ffwrdd oddi wrth y teulu ar yr adeg gywir'.

3.9 Effaith ar fodlonrwydd gweithwyr

Fel y gwelsom yn y bennod flaenorol, mae rhai ymarferwyr yn ei chael yn anodd newid i ddefnyddio'r dull CC; fodd bynnag, clywsom yn gwbl glir fod rhai ymarferwyr yn teimlo bod y rhaglen a'r newid ehangach i waith seiliedig ar ganlyniadau, wedi gwella lefel eu bodlonrwydd yn eu swydd. Roedd y rhesymau a roddwyd dros hyn yn cynnwys:

- Teimlo'n egniol ac wedi'u hailgysylltu â'u cymhelliant gwreiddiol dros ymuno â'r proffesiwn
- Teimlo bod y gwaith yn fwy gwerth chweil nag o'r blaen, oherwydd eu bod yn teimlo eu bod yn gwneud gwahaniaeth cadarnhaol i unigolion a theuluoedd
- Yn rhydd o'r ffurflenni a'r strwythurau traddodiadol, sy'n gallu bod yn gyffrous a'u grymuso
- Adeiladu tîm, yn enwedig pan fo timau newydd gael eu ffurfio a/neu wedi cael hyfforddiant tîm cyfan ac ymarfer myfyriol rheolaidd
- Defnyddio sgiliau CC mewn cysylltiadau proffesiynol a phersonol
- Ystyried eu cryfderau eu hunain.

Mae'r dyfyniadau canlynol gan ymarferwyr sy'n cymryd rhan yn y gwerthusiad yn rhoi darlun o rai o'r pwyntiau hyn:

'Fe wnaethom ni ddewis y swydd er mwyn gwneud gwahaniaeth ac mae'r dull hwn o weithio yn fy ngalluogi i wneud hynny'.

'Rydw i'n disgwyl i weld beth sy'n digwydd a beth sydd ganddyn nhw i'w ddweud – mae'n gyffrous, ond mae'n ... waith caled hefyd'.

'Gallu bod y gweithiwr cymdeithasol yr oeddwn am fod erioed'.

3.10 Cynnydd

Gan fod hwn yn werthusiad ôl-weithredol, nid oedd yn bosibl asesu'n uniongyrchol beth oedd natur yr ymarfer cyn y rhaglen. Fodd bynnag, clywsom enghreifftiau o ganfyddiadau ymarferwyr o'r cynnydd a wnaed o ganlyniad i'r hyfforddiant a'r newid ehangach yn y diwylliant a ysgogwyd gan y Ddeddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant.

Roedd nifer o bobl yn cymharu'r dull sy'n canolbwyntio ar ganlyniadau a'r dull cydweithredol y maen nhw'n ei ddefnyddio nawr â'r dull a arweinir gan wasanaethau

a ddefnyddiwyd ganddynt yn y gorffennol. Dywedodd un gweithiwr cymdeithasol Gwasanaethau Oedolion wrthym:

‘... Wrth feddwl yn ôl, deng mlynedd dyweder, i'r asesiadau yr oeddwn i'n eu gwneud bryd hynny, mae gen i gywilydd. A dweud y gwir, roeddwn i'n cyrraedd gan feddwl, reit mae'n rhaid i mi ddatrys y broblem hon – dyna yw fy rôl i, pa wasanaethau sydd ar gael i mi eu defnyddio i'm helpu i ddatrys hyn. Byddech chi'n meddwl 'pa wasanaethau sy'n addas ar gyfer yr unigolyn hwn?’

Yn yr un modd, eglurodd un ymarferydd Gwasanaethau Plant:

‘Roedd hi'n un rhibidirês o asesiadau, risgiau a chyfarfodydd diddiwedd – gan ddweud wrth bobl beth i'w wneud, beth mae'n rhaid iddyn nhw ei wneud, a'r hyn y gallen nhw ei gael neu'n amlach na pheidio, yr hyn na allen nhw ei gael. Dydw i ddim yn sicr beth wnes i gyflawni.’

Dyweddodd sawl un wrthym eu bod yn teimlo bod y dull heddiw yn fwy cadarnhaol a chydweithredol nag a fu yn y gorffennol. Er enghraifft, disgrifiodd un aelod o dîm Gwasanaethau Oedolion eu profiad personol o'r dull rheoli gofal.

‘... Ni chafodd y ffordd hon o feddwl ei gynnig i mi erioed pan oeddwn i'n gofalu am mam a dad. Roedd popeth yn canolbwyntio ar yr hyn nad oeddech chi'n cael ei wneud - doedd dim bai ar neb, dyna sut oedd pethau, ond doedd e ddim yn teimlo'n iawn ac wrth ddefnyddio CC erbyn hyn gwn y byddai pethau wedi gallu bod cymaint gwell. Os ydych chi'n gofyn cwestiynau gwahanol – fe gewch chi atebion gwahanol’.

Disgrifiodd un gweithiwr Gwasanaethau Plant y ffordd y mae CC wedi cefnogi newid mewn ymarfer i ddull mwy cytbwys o weithio gyda theuluoedd:

‘Fel proffesiwn, roeddem wedi arfer bod yn negyddol a meddwl am yr hyn sy'n mynd o chwith;

fe wnaeth yr hyfforddiant ein galluogi i feddwl yn gliriach am glywed safbwyntiau teuluoedd’.

Roedd un fenyw mewn adolygiad blynyddol o'r gwasanaethau yr oedd yn eu derbyn yn teimlo rhyddhad o glywed bod yr ymarferydd wedi dod am sgwrs a heb gyrraedd gyda phentwr o ffurflenni i'w llenwi. Eglurodd:

‘Dro ar ôl tro rydych chi weithwyr proffesiynol – nid chi yn unig, ond gweithwyr y maes iechyd - yn cyrraedd fy nghartref a syllu ar eu ffurflenni. Wel mae hynny'n ddigywilydd yn fy marn i. Sgwrs hoffwn i ei chael a dweud fy hanes wrthyich chi a hanes fy mywyd.’

Mewn enghraifft arall o achos, clywsom sut yr oedd cynllun pontio y cytunwyd arno'n flaenorol wedi'i ddiwygio yn dilyn sgwrs am 'yr hyn sy'n bwysig' gyda'r person ifanc. Drwy wrando ar y teulu maeth a'r person ifanc, a thrwy herio asesiadau gweithwyr proffesiynol eraill yn seiliedig ar 'yr hyn sy'n bwysig ar gyfer' nid 'yr hyn sy'n bwysig i'r' person ifanc, cafodd gwasanaethau eu newid. Cafodd ambell berthynas deuluol

bwysig ei chefnogi, a phan ddaeth y cadarnhad y gallai aros yn y lle yr oedd hi'n ei ystyried yn 'gartref', setlodd ymddygiad y person ifanc ac roedd angen llai o wasanaethau.

4 Myfyrio ar ganfyddiadau

Datblygu sgiliau a'u rhoi ar waith mewn ymarfer

Mae ein canfyddiadau'n cadarnhau pwysigrwydd ymrwymiad a buddsoddiad parhaus a rheolaidd mewn ymarfer myfyriol rheolaidd a hyfforddiant diweddarau a sefydlu er mwyn cefnogi'r broses o ddatblygu a defnyddio sgiliau CC.

Mae'r canfyddiadau wedi tynnu sylw hefyd at yr angen i:

- Adeiladu ar **fodelau, adnoddau a gwybodaeth sydd eisoes yn bodoli** mewn awdurdodau lleol a chysylltu â nhw, e.e. Cymorth Integredig i Deuluoedd, Arwyddion o Ddiogelwch, Cyfweliadau Ysgogol, ac ati)
- Datblygu ymhellach **sgiliau arweinyddiaeth a goruchwyllo sy'n seiliedig ar gryfderau**
- Ymestyn yr hyfforddiant - neu negeseuon allweddol ohono o leiaf - i **sefydliadau sy'n darparu, cynghorwyr, timau cyfreithiol a chyllid**
- Asesu'r graddau y mae dulliau sy'n canolbwyntio ar ganlyniadau, sy'n seiliedig ar gryfderau a dulliau CC yn cael eu cynnwys mewn **cyrsiau cyn-cymhwys** a sicrhau bod yna lwybr dysgu a datblygu cydgysylltiedig ar gyfer gweithwyr cyn- i newydd gymhwys, sy'n cwmpasu'r brifysgol a lleoliadau ymarfer.
- Parhau i ddatblygu'r **rhwydwaith mentoriaid cenedlaethol** a sefydlwyd gan Gofal Cymdeithasol Cymru wrth i hyfforddiant barhau i gael ei ddarparu

Cysoni systemau a phrosesau

Mae ein canfyddiadau'n cadarnhau bod angen newid system gyfan i gefnogi'r broses o roi'r rhaglen ar waith, a bod y broses hon yn cymryd amser. Er mwyn prif ffrydio ymarfer seiliedig ar ganlyniadau, mae angen iddo fod yn eitem sefydlog ar bob agenda; mae angen ei ystyried ym mhob polisi, penderfyniad neu newid. Mae angen ei ymgorffori yn y ffordd y mae'r sefydliad yn gweithredu.

Mae'r canfyddiadau wedi tynnu sylw hefyd at yr angen i:

- **Adolygu gwaith papur** er mwyn sicrhau ei fod yn cefnogi dulliau sy'n seiliedig ar gryfderau ac sy'n canolbwyntio ar ganlyniadau, gan rannu arferion da a dysgu ar draws awdurdodau.
- Adolygu rôl, defnydd a strwythur **Panelli Dyrannu Adnoddau**; gallai hyn gynnwys dirprwyo penderfyniadau am adnoddau ymhellach i reolwyr, yn ogystal â sicrhau bod paneli'n annog a chefnogi dulliau seiliedig ar gryfderau ac sy'n canolbwyntio ar ganlyniadau. Dylai'r cyfarfodydd hyn ddilyn egwyddorion ac iaith y dull CC.
- Datblygu systemau ar gyfer casglu adborth gan ddinasyddion sy'n defnyddio ein gwasanaethau ymhellach a gweithio er mwyn **cyd-gynhyrchu mesurau perfformiad** sy'n asesu ansawdd profiad a chanlyniadau yn ogystal â thrwybwn a chostau.
- Cyfathrebu'r dull i **gydweithwyr ym maes lechyd, y Llysoedd ac Addysg**, gan ddefnyddio Byrddau Partneriaeth Rhanbarthol a'r cysylltiad sydd eisoes

yn bodoli rhwng Gofal Cymdeithasol Cymru ac Addysg a Gwella Iechyd Cymru er mwyn hyrwyddo cysondeb o ran dealltwriaeth a 'gwrthsefyll' prosesau ac amserlenni a allai fod yn rhwystr i'r dull hwn.

- Gwneud gwerthusiad manylach yn y dyfodol o'r awdurdodau hynny sydd ymhellach ar eu siwrnai o weithredu'r rhaglen er mwyn adeiladu'r **sail dystiolaeth ynghylch newid yn y system** a'i effaith ar berfformiad yr awdurdod lleol.