

y ganolfan cynllunio iaith
welsh centre for language planning



Prosiect Iaith Gwasanaethau Cyswllt Cyntaf Gwynedd a Môn : Adroddiad diwedd prosiect

5 Mawrth 2023



y ganolfan cynllunio iaith
welsh centre for language planning

IAITH Cyf.

Uned 3,
Parc Busnes Aberarad,
Castellnewydd Emlyn,
Sir Gâr, SA38 9DB

Ff 01239 711668

E post@iaith.eu

www.iaith.cymru

Cefndir

Comisiynwyd IAITH: y ganolfan cynllunio iaith gan Gyngor Gwynedd ar ran Bwrdd Gwasanaethau Lleol Gwynedd a Môn i wneud gwaith ymchwil i'r rhesymau pam fod pobl yn dewis defnyddio'r Gymraeg neu beidio wrth dderbyn gwasanaethau cyswllt cyntaf.

Bwriad y gwaith ymchwil oedd:

- deall arferion ieithyddol y sawl sy'n defnyddio gwasanaethau cyswllt cyntaf;
- deall yr heriau a'r rhesymau y tu ôl i unrhyw ddewis i beidio â gwneud defnydd o wasanaethau drwy gyfrwng y Gymraeg;
- deall sut gallwn greu'r cyd-destun gorau posib er mwyn annog defnydd o Gymraeg wrth ddefnyddio'n gwasanaethau cyswllt cyntaf.

Roedd ffocws y prosiect hwn (a'r rhaglen yn ei chyfanrwydd) ar y defnydd a wneir o wasanaethau Cymraeg sydd ar gael, ac nid ar argaeledd gwasanaethau lle ddylai'r argaeledd hwnnw fod yn ddiodyn.

Gwaith maes

Er mwyn casglu gwybodaeth, ymwelodd ymchwilwyr IAITH â lleoliadau sy'n darparu gwasanaethau cyswllt cyntaf ar draws Gwynedd a Môn. Yn y lleoliadau yma, bu ymchwilydd IAITH yn arsylwi sgysiau rhwng aelodau o staff derbynfydd a'r cyhoedd.

Yn dilyn cadarnhau adnoddau ymchwil a ddatblygwyd gyda'r cleient (e.e. ffurflen gofnodi arsylwi a datganiad preifatrwydd) aethpwyd ati i drefnu a chydlynu ymweliadau. Llwyddwyd i wneud cyswllt yn llwyddiannus gyda:

- Canolfan Brailsford
- Pontio
- Canolfan Hamdden Pwllheli
- Llyfrgell Pwllheli
- Canolfan Coed y Brenin
- Hwb Iechyd Porthmadog
- Canolfan Hamdden Penllyn
- Canolfan Hamdden Plas Ffrancon
- Yr Ysgwrn
- Oriol Môn

Er mwyn cyfoethogi ansawdd y data, addaswyd ein cynllun gwreiddiol a threfnwyd ail ymweliad gyda phob un o'r canolfannau. Mi wnaeth hyn ein galluogi i gynnal mwy o arsylwadau ac i gynnal mwy o sgysiau 1:1 gyda gweithwyr a defnyddwyr gwasanaeth. Mewn ambell sefyllfa, mi wnaethom ymweld 3 gwaith, a hynny yn bennaf am nad oedd digon o brysurdeb yn y derbynfydd i gynnig digon o gyfleoedd arsylwi i'r swyddog maes.

Argraffiadau yn dilyn y gwaith maes

Mae'n bwysig nodi bod staff derbynfa pob lleoliad a arsylwyd yn gallu siarad Cymraeg i lefel uwch neu yn rhugl.

Yn weledol, roedd y Cynnig Rhagweithiol ar waith ym mhob man gydag enghreifftiau o adnoddau iaith gwaith yn cael eu defnyddio, ac amgylchedd gweledol hollol ddwyieithog ar draws y sefydliadau a'r derbynfeydd. Mae hyn yn cynnwys unrhyw ddefnydd gweledol o dechnoleg e.e. sgriniau.

Un o'r prif ffactorau wnaeth godi oedd bod sgysiau yn fwy tebygol o ddigwydd trwy gyfrwng y Saesneg os nad oedd staff y dderbynfa yn dechrau'r sgwrs gyda'r defnyddiwr gwasanaeth. Weithiau nid oedd staff y dderbynfa yn cyfarch ymwelwyr wrth iddynt agosáu at y ddesg, ond yn aros yn dawel i'r ymwelydd wneud ymholiad yn gyntaf, heb gyfarchiad. Er bod hyn yn teimlo'n ddigon naturiol o ran darpariaeth - roedd yn gosod cyfrifoldeb ar y defnyddiwr gwasanaeth i benderfynu pa iaith i'w defnyddio.

Os oes defnyddiwr gwasanaeth yn derbyn cyfarchiad Cymraeg neu ddwyieithog wrth gyrraedd, roedd hi'n fwy tebygol byddai'r ymwelydd yn ymateb yn Gymraeg.

Roedd hyn yn amlwg mewn un lleoliad penodol gan nad oedd staff y dderbynfa yn eistedd tu ôl i'r dderbynfa yn aros i groesawu ymwelwyr. Yn hytrach, roeddent yn eistedd mewn swyddfa/ystafell staff tu ôl i'r dderbynfa. Roeddent yn dod at y ddesg pan oeddent yn gweld ymwelwyr yn dod i mewn. Roedd hyn yn golygu bod yr ymwelydd wastad yn gwneud y cyfarchiad cyntaf. Yn y lleoliad yma, roedd y rhan fwyaf o sgysiau rhwng staff y dderbynfa a defnyddwyr gwasanaeth trwy gyfrwng y Saesneg. Roedd yna eithriadau pan oedd yr ymwelwyr yn adnabod y staff ac wedi arfer siarad Cymraeg gyda nhw yn y gorffennol – Cymraeg oedd cyfrwng y sgysiau yma.

Er bod staff pob lleoliad yn yr astudiaeth yn medru siarad Cymraeg i safon uchel cafwyd enghreifftiau lle'r oedd staff y dderbynfa wedi arfer siarad Saesneg gyda'i gilydd. Roedd hyn yn hynod amlwg mewn lleoliad penodol, lle'r oedd y staff i gyd wedi dod i arferiad o siarad Saesneg gyda'i gilydd yn unig. Roedd hyn yn golygu bod iaith y gweithle hefyd yn troi mwy at y Saesneg nag y Gymraeg. Roedd staff yn y dderbynfa yma yn ateb y ffôn yn Saesneg, yn cyfarch ymwelwyr yn Saesneg ac roedd ymwelwyr yn eu clywed yn trafod gyda'i gilydd yn Saesneg wrth agosáu at y ddesg. Wrth drafod hyn gyda'r staff, roeddent yn egluro mai Saesneg oedd iaith gyntaf y rhan fwyaf o staff y dderbynfa a bod y lleoliad yn denu llawer o ymwelwyr o du hwnt i Gymru. Dyma oedd yn dylanwadu ar eu dewis iaith.

Mewn sefydliadau gyda chysylltiad â diwylliant a hanes Gymraeg, neu sefydliadau a oedd wedi eu lleoli mewn ardaloedd ble roedd y Gymraeg yn amlwg yn iaith fwyafrol ar lefel gymunedol, roedd ymwelwyr yn dewis siarad Cymraeg hyd yn oed heb gyfarchiad cychwynnol gan y staff. Wrth siarad yn anffurfiol gyda defnyddwyr gwasanaeth am hyn mi ddaeth yn amlwg:

- bod yr ymwelwyr yn bobl leol oedd yn adnabod y staff.
- bod yr ymwelwyr wedi bod i'r lleoliad o'r blaen ac yn gwybod bod modd siarad Cymraeg yno.
- Bod yr ymwelwyr yn deall bod gan y lleoliad gysylltiad gyda hanes a diwylliant ac yn cysylltu hynny gyda staff oedd yn debygol iawn o fod yn medru'r Gymraeg.

Roedd hi'n ddiddorol gweld sut roedd dysgwyr Cymraeg yn dewis defnyddio iaith wrth y dderbynfa. Ar sawl achlysur, gwelwyd dysgwyr Cymraeg yn teimlo'n hyderus i barhau'r sgwrs yn Gymraeg lle'r oedd staff y dderbynfa wedi dechrau'r sgwrs yn Gymraeg. Cafwyd gwybodaeth ddefnyddiol a phwysig wrth holi defnyddwyr gwasanaeth oedd wedi dysgu Cymraeg am beth ddylanwadodd ar eu defnydd iaith.

Nodwyd:

- bod dysgwyr Cymraeg oedd yn rhieni yn awyddus i siarad Cymraeg gyda staff derbynfeydd. Un rheswm cyffredin dros hyn oedd eu bod eisiau annog eu plant i siarad Cymraeg ac eisiau bod yn esiampl iddynt.
- bod dysgwyr yn awyddus i roi sgiliau newydd ar waith.
- bod dysgwyr sydd wedi adennill y Gymraeg i'w teuluoedd eisiau gosod sylfaen gadarn i genedlaethau'r dyfodol o ran defnydd cymunedol.
- bod angen cefnogaeth gadarn ar ddysgwyr i wneud y cam pwysig o ddefnyddio'r Gymraeg y tu allan i'r dosbarth.

Wrth sgwrsio yn anffurfiol gyda defnyddwyr gwasanaeth mi ddaeth yn amlwg bod nifer yn gweld diffinio eu sgiliau iaith yn anodd. Roedd nifer yn amharod i ddweud eu bod yn siaradwyr Cymraeg gan nad oeddent yn hyderus iawn yn eu sgiliau iaith, a llawer ohonynt yn deall Cymraeg ond ddim yn teimlo yn ddigon hyderus i'w siarad mewn sefyllfa ffurfiol e.e. derbynfa gwasanaeth cyhoeddus.

Ar y cyfan, roedd staff pob lleoliad yn gefnogol iawn i ddefnydd o'r Gymraeg ac yn medru parhau gyda sgysiau cyfrwng Cymraeg yn hollol ddiraferth. Er hyn, roedd yn amlwg nad oedd hybu defnydd o'r Gymraeg yn flaenoriaeth i'r staff ac felly os nad oedd rhywun yn dechrau'r sgwrs yn Gymraeg, boed ganddynt acen Gymraeg neu beidio, roedd y staff yn parhau'r sgwrs trwy gyfrwng y Saesneg.

Roedd ein canfyddiadau pwysicaf o'r ymarfer arsylwi yn cynnwys:

- bod cynnig rhagweithiol ar waith ym mhob derbynfa i ryw raddau, ond nad oedd hynny bob tro yn ddigon i annog defnydd o'r Gymraeg – roedd angen i'r defnyddwyr gwasanaeth **glywed** y Gymraeg er mwyn gwybod yn bendant bod y Gymraeg ar waith.
- mai cyfyng iawn yw'r cyfle i staff derbynfeydd wneud gwahaniaeth i ddewis iaith defnyddwyr gwasanaeth – dyma sy'n gosod gwir bwysigrwydd ar y cyfarchiad cyntaf gan y staff.
- bod canran uchel o'r rhyngweithiadau yn digwydd rhwng defnyddwyr gwasanaeth a staff oedd eisoes yn adnabod/yn gyfarwydd â'i gilydd.

Grwpiau ffocws

Er mwyn cadarnhau ein canfyddiadau o'r arsylwadau ac er mwyn rhoi llais pellach i'r staff yn yr ymchwil, penderfynwyd cynnal grwpiau ffocws gyda darparwyr gwasanaeth.

Cynhaliwyd 3 grŵp ffocws rhithiol gyda darparwyr gwasanaeth er mwyn casglu eu syniadau mewn modd uniongyrchol gan roi cyfle iddynt drafod ymysg ei gilydd. Er ein bod ni wedi llwyddo i gynnal y grwpiau, roeddem yn siomedig yn y niferoedd a ddaeth (i'r grwpiau rhithiol yma) er gwaethaf ein hymgais i hyrwyddo gyda chefnogaeth swyddogion prosiect Cyngor Gwynedd a'r Bwrdd Gwasanaethau Lleol. Fodd bynnag – roedd y gwaith trafod mewn grwpiau bach yn ddefnyddiol iawn ac roedd y syniadau a gasglwyd yn sicr o help i ni wrth fynd ati i ddechrau gweithio ar yr adnodd hyfforddi.

Cynnyrch y prosiect (Hyfforddiant a Chanllaw)

Bu Dr Osian Elias o Brifysgol Abertawe yn dadansoddi'r holl ddata a gasglwyd ac yn gweithio gyda staff IAITH i baratoi sesiwn hyfforddiant priodol i staff llinell flaen.

Er mwyn cadarnhau bodlonrwydd y cleient gyda'r cynnyrch terfynol (sesiwn hyfforddi a chanllaw i staff), cynhaliwyd 2 sesiwn ymgynghorol gyda rheolwyr gwasanaethau cyswllt cyntaf i wirio'r cynnwys ac arbrofi gyda'r dulliau dysgu. Mae copi o gyflwyniad Pwynt Pŵer y sesiwn ymgynghorol honno wedi ei atodi. (Atodiad A)

Mae'r cyflwyniad yn mynd i'r afael â:

- chyd-destun y gwaith
- theori newid ymddygiad
- pa ffactorau sy'n cael dylanwad ar ddewisiadau ieithyddol
- beth ydi'r ffordd fwyaf effeithiol o roi'r dylanwadau cadarnhaol ar waith
- ysgogi trafodaeth am y ffordd ymlaen (i gefnogi'r gwaith o ddatblygu canllaw).

Yn dilyn y sesiwn gyntaf, awgrymwyd gan staff y prosiect bod angen symleiddio peth ar y cynnwys drwy ddefnyddio llai o theori newid ymddygiad a rhoi mwy o ffocws i ganlyniadau'r ymchwil hyd yma ac ar argymhellion i'r staff llinell flaen. Cytunwyd ar hynny a chyflwynwyd ail sesiwn yn seiliedig ar y cyngor hynny.

Yn dilyn yr ail sesiwn derbyniwyd adborth cadarnhaol a llawer o gynghorion gan y rheolwyr ynglŷn â sut i fynd ati i gynnal sesiwn hyfforddi i staff ac ar beth fyddai'n addas o ran canllaw hyfforddi. Cytunwyd bod angen i'r sesiwn hyfforddiant fod yn:

- ysgafn ac yn ymarferol o ran cynnwys
- yn fyr (rhyw 45 munud o hyd)
- yn seiliedig ar y 'sut' ac nid ar theori
- yn defnyddio iaith syml i bwrpas
- un sesiwn Gymraeg ac un sesiwn ddwyieithog/cyfrwng Saesneg

Cytunwyd hefyd bod angen i'r canllaw fod yn:

- fframio dewis iaith yng nghyd-destun 'gofal cwsmer'
- fyr ac yn sionc o ran testun
- yn lliwgar ac yn atyniadol
- yn gosod pwyntiau gweithredu syml
- yn cynnig cefnogaeth ieithyddol
- yn cynnwys lle i staff osod 'stamp' eu man gwaith eu hunain.

Yr Hyfforddiant a'r Canllaw

Cynhaliwyd dwy sesiwn 'Gofal Cwsmer a'r Gymraeg' 45 munud o hyd ar yr 17eg o Chwefror.

Nod y sesiwn oedd cyflwyno cynnwys y canllaw a rhoi ychydig o gyngor i reolwyr ar sut i annog staff i ddefnyddio'r canllaw yn effeithiol. Gwelir copi o'r hyfforddiant wedi ei atodi ar ffurf Atodiad B.

Yn syml mae'r Canllaw yn cynnwys rhestr o argymhellion i staff eu dilyn er mwyn medru mynd â'r Cynnig Rhagweithiol gam ymhellach gan annog defnyddwyr gwasanaethau i ddefnyddio eu Cymraeg. Mae'r pwyntiau yn cynnwys:

1. Deall dewis iaith - beth yw'r cefndir cryno sydd angen i bawb wybod.
2. Amgylchedd – y gwahaniaeth rhwng y gweledol a'r clywed, a gwir bwysigrwydd y clywedol.
3. Cyfarch – y pwysigrwydd o gyfarch y defnyddwyr gwasanaeth gan gymryd cyfrifoldeb am ddewis iaith.
4. Ymateb – sut i fod yn ymatebol mewn amrywiol sefyllfaoedd ac yn ddibynnol ar lefel sgiliau iaith y staff.
5. Cofnodi – pwysigrwydd cofio dewis iaith, fel nad yw defnyddiwr gwasanaeth yn gofyn dro ar ôl tro.

Mae'r canllaw hefyd yn cynnwys, top tips, rhestr wirio, dolenni defnyddiol at gyrff allanol ac adran eirfa sy'n cynnig ychydig o esiamplau ond hefyd yn le i staff gofnodi geirfa o bwys i'w man gwaith penodol. Ceir hefyd lle i nodi manylion cyswllt staff arall all eu cefnogi gyda darpariaeth cyfrwng Cymraeg.

Derbyniwyd yr adborth canlynol yn dilyn yr hyfforddiant/cyflwyno'r canllaw:

- Cyngor clir iawn yn seiliedig ar ymchwil gadarn.
- Awgrymiadau defnyddiol iawn.
- Yr wybodaeth yn ddarllenadwy a syml i'w ddilyn.
- Pwyntiau da ar gyfer cefnogi staff i ddefnyddio'r Gymraeg ar y dderbynfa.
- Y tiwtor mor glir yn ei chyflwyniad ac yn egluro ac yn atgyfnerthu'r pwysigrwydd o sicrhau ac atgoffa ein staff o'r pwysigrwydd o'r cynnig rhagweithiol bob amser.
- Wedi ei egluro yn glir .
- The importance of staff speaking Welsh to each other within a customer-based environment.
- Wedi hoffi'r wybodaeth am yr ymchwil a'r llawlyfr.
- Understanding that providing audio in Welsh may help people feel they can speak Welsh.
- The training was very valuable in delivering the Welsh language.

O ran pwyntiau i wella'r hyfforddiant:

- Basa enghreifftiau o ymarferion da oedd wedi ei arsylwi fel y llun o dderbynfa yn Cathays yn ddefnyddiol.
- Efallai byddai sesiwn wyneb yn wyneb yn well gyda staff sydd yn gweithio mewn derbynfeydd er mwyn iddynt sgwrsio a chodi materion yn fwy naturiol nac ar-lein. Ond nid dyna oedd y cwrs yma.
- Cael trafodaeth ar broblemau adrannau gwahanol.

Gofal Cwsmer a'r Iaith Gymraeg

01

Deall dewis iaith

Mae siaradwyr dwyieithog yn penderfynu pa iaith y maent yn mynd i siarad wrth gamu mewn i bob sefyllfa. Mae pobl yn dymuno siarad iaith benodol yn aml am eu bod nhw'n teimlo'n fwy cyfforddus yn yr iaith honno. Mae hyn yn arbennig o wir os yw pobl yn fregus.

02

Amgylchedd

Gwnewch yn siŵr fod yr amgylchedd yn ddwyieithog ac yn groesawgar. Gwnewch yn siŵr bod popeth **gweledol** gan gynnwys posteri ac arwyddion yn ddwyieithog. Mae'r amgylchedd **clywedol** yn dylanwadu yn drwm ar ddewis iaith pobl. Rheolwch yr amgylchedd drwy chwarae cerddoriaeth neu orsaf radio Gymraeg neu rhowch y teledu ar sianel Gymraeg.

Top Tip: Mae clywed staff yn siarad Cymraeg gyda'i gilydd yn arwydd pendant a chllir i siaradwyr Cymraeg fod croeso iddynt ddefnyddio'r iaith.

03

Cyfarch

Er mwyn cefnogi cwsmeriaid i wneud penderfyniad i siarad Cymraeg mae angen iddynt glywed yr iaith yn cael ei defnyddio. Drwy wneud yn siŵr ein bod ni yn cyfarch y cwsmer yn gyntaf, naill ai yn Gymraeg yn unig neu yn ddwyieithog, rydym yn cymryd cyfrifoldeb ac yn dangos yn glir fod croeso i bobl siarad Cymraeg neu Saesneg.

04

Ymateb

Mae angen bod yn rhagweithiol wrth ymateb. Ceisiwch eich gorau yn yr iaith mae'r defnyddiwr gwasanaeth yn ei dewis. Mae hynny yn mynd i olygu rhywbeth gwahanol i bawb.

Staff sy'n siarad yn hyderus – Gallwch gynnal sgwrs lawn yn yr iaith mae pobl yn ei dewis.

Staff sy'n llai hyderus – Defnyddiwch gymaint o Gymraeg â phosib. Bydd pobl yn ddiolchgar eich bod yn ymdrechu ac yn ymateb i'w anghenion nhw i eithaf eich gallu. Peidiwch â bod ofn gofyn am y gair yn Saesneg os nad ydych yn siŵr o'r ystyr.

Staff nad ydynt yn medru cynnal sgwrs yn Gymraeg – Defnyddiwch unrhyw eiriau Cymraeg sydd gennych o fewn eich brawddegau a dangoswch gwrteisi tuag atynt. Eglurwch eich sefyllfa a nodwch eich bod yn mynd i ôl rhywun sy'n gallu siarad Cymraeg a gwnewch hynny heb roi'r argraff bod hynny yn drafferth.

***Yn ôl Safonau'r Iaith Gymraeg dylai staff derbynfydd sy'n agored i'r cyhoedd allu defnyddio'r Gymraeg gyda chwsmeriaid**



www.comisiynyddygyymraeg.cymru



y ganolfan cynllunio iaith
welsh centre for language planning

05

Cofnodi

Os yn bosib gwnewch gofnod o iaith defnyddwyr gwasanaeth fel y byddwch yn cofio tro nesaf, ac yn medru ymateb yn hyderus yn eu dewis iaith. Mae'n rhwystredig i siaradwyr Cymraeg os ydynt yn gorfod gofyn dro ar ôl tro.

Rhestr wirio

- Rhoi cyfarchiad yn Gymraeg neu'n ddwyieithog
- Arwyddion gwladwy yn nodi bod posib i ddefnyddwyr gwasanaeth ddefnyddio'r Gymraeg
- Bathodyn ar wisg staff y dderbynfa yn nodi eu bod yn siarad Cymraeg
- Pob arwydd sydd yn y dderbynfa yn ymddangos yn Gymraeg a Saesneg
- Adnoddau digidol yn arddangos negeseuon Cymraeg a Saesneg
- Canllaw iaith ar gael i staff i gefnogi gyda geirfa cyfarch Cymraeg



Geirfa

Cyfarchion – Bore da / Pnawn da / Noswaith dda / Alla' i'ch helpu chi? / Sut alla' i'ch helpu chi?

Ateb y ffôn – fel uchod ac enw'r gwasanaeth.

Trosglwyddo i aelod arall o'r tîm – Dwi'n eich trosglwyddo chi i

Egluro nad ydych yn siarad Cymraeg – Dwi ddim yn siarad Cymraeg. Mi wna'i nôl help / siaradwr Cymraeg. Dwi'n dysgu Cymraeg. Siaradwch yn araf os gwelwch yn dda.

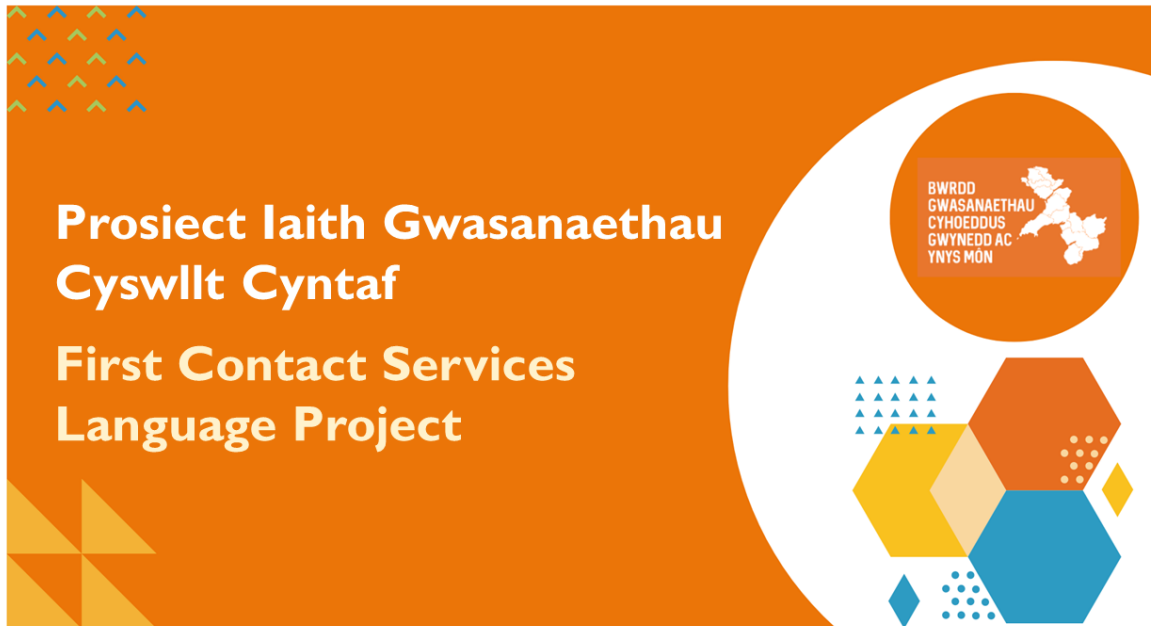
Eich geirfa chi:

Top Tip: Mi ddylech wybod pwy sy'n siarad Cymraeg yn eich adran/tîm. Gwnewch nodyn o'i henw/manylion cyswllt o flaen llaw er mwyn medru ymateb yn gyflym a di-ffws.

Manylion cyswllt siaradwr Cymraeg:





Atodiad A: Sleidiau pwynt pŵer ‘Sesiwn Ymgynghori Gwasanaethau Cyswllt Cyntaf’




Prosiect Iaith Gwasanaethau Cyswllt Cyntaf

First Contact Services Language Project



Cefndir / Background




IAITH: y ganolfan cynllunio iaith yn cydweithio gyda Is-Grwp y Gymraeg (Bwrdd Gwasanaethau Cyhoeddus) er mwyn:

“Deall pa ffactorau sy’n creu’r cyd-destun gorau posib er mwyn annog defnydd o wasanaethau Cymraeg.”

IAITH: Welsh centre for language planning collaborates with the Welsh Sub-Group (Public Services Board) in order to:

“Understand which factors create the best possible context in order to encourage the use of Welsh language services.”



Y gwaith hyd yma:

- Arsylwi gwasanaethau cyswllt cyntaf ar draws Gwynedd a Môn er mwyn gweld sut mae'r cyhoedd yn gwneud defnydd o wasanaethau Cymraeg sydd ar gael iddynt.
- Grwpiau ffocws gyda'r gweithlu i gasglu gwybodaeth bellach am sut y maent yn rhyngweithio gyda'r cyhoedd yn eu sefyllfaoedd gwaith amrywiol

Y cam nesaf:

- Llunio hyfforddiant i staff gwasanaethau cyswllt cyntaf
- Llunio canllaw ar weithredu'n ddwyieithog mewn sefyllfaoedd cyswllt cyntaf gyda'r cyhoedd

The work so far:

- Observe first contact services across Gwynedd and Anglesey in order to see how the public make use of Welsh language services available to them.
- Focus groups with the workforce to gather further information about how they interact with the public in their various work situations

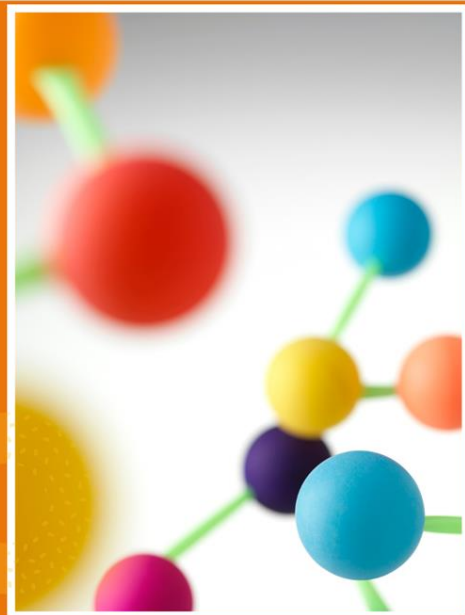
The next step:

- Compile training for first contact services staff
- Draw up a guide on acting bilingually in first contact situations with the public



Nod y sesiwn hon / The aim of this session

- Cyfle i reolwyr ystyried theori sy'n ymwneud â dewis iath yng nghyd-destun gwasanaethau cyswllt cyntaf.
- Casglu mwy o wybodaeth am waith cyswllt cyntaf a'r hyn sy'n ofynnol o staff yn y sefyllfaoedd yma.
- Ystyried yr uchod yng nghyd-destun hyfforddiant i staff llinell flaen.
- Cyfle i reolwyr gael mewnbwn i'r canllaw arfaethedig.
- An opportunity for managers to consider theory relating to language choice in the context of first contact services.
- Gather more information about first contact work and what is required of staff in these situations.
- Consider the above in the context of training for frontline staff.
- An opportunity for managers to have input into the proposed guide.



Dewis iaith / Language Choice



- Wrth ryngweithio, mae gan bobl **ddewis iaith**
 - Gall y dewis fod o ran acen, tŷn (cywair), neu yr iaith ei hun
 - Gall y rhyngweithio fod gyda pherson, pobl eraill, neu â pheiriant neu offer dechnegol
 - Weithiau, neu yn aml, nid yw'r dewis yn amlwg
- When interacting, people have a **choice of language**
 - The choice can be in terms of accent, tone (register), or the language itself
 - The interaction can be with a person, other people, or with a machine or technical equipment
 - Sometimes, or often, the choice is not obvious



Ymddygiad neu ddewisiadau awtomatig Automatic behaviour or choices



Y rhan fwyaf o'r amser, yn y rhan fwyaf o achosion...

Most of the time, in most cases...

Rydym yn gweithredu yn awtomatig

We operate automatically

Mae'r system awtomatig yn gyflym ac yn hawdd i'w ddefnyddio

The automatic system is quick and easy to use

Os nad ydych yn ymwybodol o benderfyniad, dyma'r system chi'n ei ddefnyddio ar y pryd!

If you are not aware of a decision, this is the system you are using at the time!



Ymddygiad neu ddewisiadau bwriadol Intentional behaviour or choices

Mewn achosion prin, rydym yn gweithredu yn fwriadol

In rare cases, we act deliberately

Os ydych yn ymwybodol eich bod yn gwneud penderfyniad, dyma'r system chi'n ei defnyddio ar y pryd!

If you are aware that you are making a decision, this is the system you are using at the time!

Mae'r system fwriadol angen ymdrech ac mae'n medru bod yn araf yn gweithredu

The deliberate system requires effort and can be slow to operate

Gall fod siaradwyr llai hyderus neu nad sydd yn arfer defnyddio'r Gymraeg fod yn gwneud mwy o ddefnydd o'r system fwriadol

Speakers who are less confident or who are not used to using Welsh may be making more use of the deliberate system



Defnydd iaith Awtomatig / Use of Automatic language

- Mae sawl theori gwahanol am natur awtomatig defnydd iaith:
- Damcaniaeth Ymgydaddasu Cyfathrebu
- Tymheredd Clywedol
- There are several different theories about the automatic nature of language use:
- Communication Accommodation Theory
- Aural Temperature

Damcaniaeth Ymgydaddasu Cyfathrebu / Communication Accommodation Theory

- Ystyrir ymddygiad ieithyddol yn annatod gydweithredol
- Natur gydweithredol iaith ar ei fwyaf amlwg lle nad oes cydweithrediad!
- Dychmygwch brynu *croissants* mewn *boulangerie* Ffrengig heb iaith gyffredin, neu gyfathrebu gyda'ch gilydd nawr os nad oeddech yn medru siarad!
- O fewn cyd-destun amlieithog, golyga hyn y defnydd o'r iaith fwyafrifol ond cyd-addasu yn cynnwys acen, tón, ayyb.
- Cyfnewid cod ieithyddol yn gyffredin – er mwyn cyfathrebu'n effeithiol a chynnal perthynas tra'n rhyngweithio
- Linguistic behaviour is considered integrally co-operative
- The co-operative nature of language is at its most obvious where there is no co-operation!
- Imagine buying croissants in a French boulangerie without a common language, or communicating with each other now if you couldn't speak!
- Within a multilingual context, this means the use of the majority language but adapting including accent, tone, etc.
- Common linguistic code exchange - in order to communicate effectively and maintain a relationship while interacting



Tymheredd Clywedol / Aural Temperature

- Y tymheredd clywedol yw'r cyd-destun i ddewis iaith
- Cliwiau neu sbardunau cyn cychwyn sgwrs sy'n ein arwain at ddewis iaith (a hynny'n ddewis cydweithredol yn ôl y sleid flaenorol, gan amlaf)
- Beth gall y cliwiau hyn fod?
- Y tymheredd clywedol yn cael effaith mewn sefyllfa o ddewis iaith lle bod diffyg gwybodaeth neu brofiad
- Amgyffred y tymheredd clywedol ar lefel isymwybodol, sy'n ymylu ar fod yn isganfyddol bron
- Mae lleoliad, gwybodaeth ac arfer yn hepgor y tymheredd clywedol
- The aural temperature is the context to choose a language
- Clues or triggers before starting a conversation that lead us to choose a language (and that is a collaborative choice according to the previous slide, in most cases)
- What can these clues be?
- The auditory temperature has an effect in a situation of language choice where there is a lack of knowledge or experience
- Grasp the auditory temperature on a subconscious level, bordering on being almost subliminal
- Location, knowledge and practice override the auditory temperature

Cyd-destun / actorion Context / actors



- Wrth i ni feddwl am ryngweithiad felly, mae'n bwysig i ni dalu sylw i'r cyd-destun ac i'r actorion
- Mae'n bosib addysgu ein system awtomatig i weithredu mewn modd penodol e.e. dechrau bob sgwrs yn Gymraeg
- Mae arferion iaith yn allweddol i hyn
- As we think about interaction then, it is important for us to pay attention to the context and the actors
- It is possible to teach our automatic system to act in a specific way e.g. start every conversation in Welsh
- Language habits are key to this



Rhyngweithiad / Interaction

- Gwybodaeth neu anwybodaeth
- Pobl yn cymryd yn ganiataol bod y Gymraeg ar gael, ond nid felly i bawb
- Sut i gynnal gwasanaeth trwy gyfrwng y Gymraeg?
- Knowledge or ignorance
- People assume that the Welsh language is available, but that is not the case for everyone
- How to conduct a service through the medium of Welsh?



O ble ddaw gwybodaeth? / Where does information come from?



Cyd-destun
ffisegol

Physical context



Cyd-destun
'tymheredd
clywedol'

Context of 'aural
temperature'



Arferion y cleient

The client habits



Y rhyngweithiad

The interaction



Gallu/profiad
ieithyddol

Linguistic
ability/experience

Nid ydym yn gwneud penderfyniad bob tro / We are not making a decision every time

- Oes arferion iaith ar waith yn eich derbynfydd?
- Ydyn nhw'n cael effaith gadarnhaol neu negyddol ar y defnydd o'r Gymraeg?
- Are there language practices in place in your receptions?
- Do they have a positive or negative effect on the use of the Welsh language?



Cynnig rhagweithiol / Proactive Offer



- Tynnu'r cyfrifoldeb oddi ar y defnyddiwr gwasanaeth i ofyn am wasanaeth drwy gyfrwng y Gymraeg
- Sut gellid gyflawni hyn?
- Removing the responsibility from the service user to request a service through the medium of Welsh
- How could this be achieved?

“

”

“2.2.1 The concept of language choice is familiar to service providers. However, the concept of language need also has to become an integral part of care services. This means moving the responsibility from the user to ask for services through the medium of Welsh, to the service which must ensure it provides them.....”

Mwy na geiriau / More than just words

Beth sy'n achosi amrywiadau yn ein tuedd i newid cod iaith?

What causes variations in our tendency to switch language code?

- Ffurfioldeb neu anffurfioldeb y sefyllfa.
 - Presenoldeb neu ddiffyg arwyddion – llafar a di-lafar.
 - Ymarweddiad ac ymagwedd y person arall.
 - Dim darpariaeth Cymraeg amlwg.
 - Diffyg cyfleusterau cyfieithu.
 - Stad emosiynol – pryder, blinder, pwysau.
 - Lletchwithdod cymdeithasol.
- The formality or informality of the situation.
 - The presence or absence of signs – verbal and non-verbal.
 - The other person's behaviour and approach.
 - No obvious Welsh provision.
 - Lack of translation facilities.
 - Emotional estate – anxiety, fatigue, pressure.
 - Social awkwardness.



Gosod hyn yn nghyd-destun yr hyn yr ydym wedi ei ddysgu yn barod yng Ngwynedd a Môn

Put this in the context of what we have already learned in Gwynedd and Anglesey



Y 'gofod' i ymyrryd / The 'space' to intervene



- Ychydig iawn o gyfle sydd i ymyrryd...
 - Cynnig rhagweithiol eisoes ar waith
 - Y data yn dangos bod y mwyafrif o rhyngweithiadau rhwng staff/ymwelydd sy'n gyfarwydd neu'n adnabod ei gilydd neu ar gyfer pwrpas arferol
- There is very little opportunity to intervene...
 - Proactive offer already in place
 - The data shows that the majority of interactions are between staff/visitors who are familiar or know each other or for a common purpose

Sut i wneud gwahaniaeth? How to make a difference?



- Trafodwch
- Discuss



Sut i wneud gwahaniaeth? How to make a difference?

- Y cyd-destun ffisegol – gwneud mwy o'r defnydd o ddeunyddiau Cymraeg gweledol?
- The physical context - making more use of visual Welsh materials?



Sut i wneud gwahaniaeth? How to make a difference?

- Y rhyngweithiad – staff i ddechrau bob rhyngweithiad?
- The interaction – staff to start every interaction?



Sut i wneud gwahaniaeth? How to make a difference?

- Cyd-destun sefydliadol – hunaniaeth corfforaethol a systemau mewnol?
- Organizational context – corporate identity and internal systems?



- Ydych chi'n adnabod eich ymwelwyr?
• Do you know your visitors?
- Pa hyfforddiant a chefnogaeth sydd i staff chi'n rheoli?
• What training and support is there for staff you manage?
- Sut ydych chi'n sefydlu staff?
• How do you induct staff?

Beth nesa? / What next?



- Llunio hyfforddiant i staff gwasanaethau cyswilt cyntaf
- Llunio canllaw ar weithredu'n ddwyieithog mewn sefyllfaoedd cyswilt cyntaf gyda'r cyhoedd

Beth yw'r blaenoriaethau yn eich barn chi fel rheolwyr?
Beth hoffech chi weld yn y canllaw?

- Compile training for first contact services staff
- Drawing up a guide on acting bilingually in first contact situations with the public

What do you think are the priorities as managers?
What would you like to see in the guide?



Cysylltwch gyda ni: / Contact us:



post@iaith.cymru / buddug.hughes@iaith.cymru



@IAITH



IAITH: y ganolfan cynllunio iaith / IAITH: Welsh centre for language planning



IAITH: y ganolfan cynllunio iaith / IAITH: Welsh centre for language planning



@iaithcyf




Prosiect Iaith Gwasanaethau Cyswilt Cyntaf

First Contact Services Language Project



Cefndir / Background




IAITH: y ganolfan cynllunio iaith yn cydweithio gyda Is-Grwp y Gymraeg (Bwrdd Gwasanaethau Cyhoeddus) er mwyn:

"Deall pa ffactorau sy'n creu'r cyd-destun gorau posib er mwyn annog defnydd o wasanaethau Cymraeg."

IAITH: Welsh centre for language planning collaborates with the Welsh Sub-Group (Public Services Board) in order to:

"Understand which factors create the best possible context in order to encourage the use of Welsh language services."



Y gwaith hyd yma:

- Arsylwi gwasanaethau cyswllt cyntaf ar draws Gwynedd a Môn er mwyn gweld sut mae'r cyhoedd yn gwneud defnydd o wasanaethau Cymraeg sydd ar gael iddynt.
- Grwpiau ffocws gyda'r gweithlu i gasglu gwybodaeth bellach am sut y maent yn rhyngweithio gyda'r cyhoedd yn eu sefyllfaoedd gwaith amrywiol.

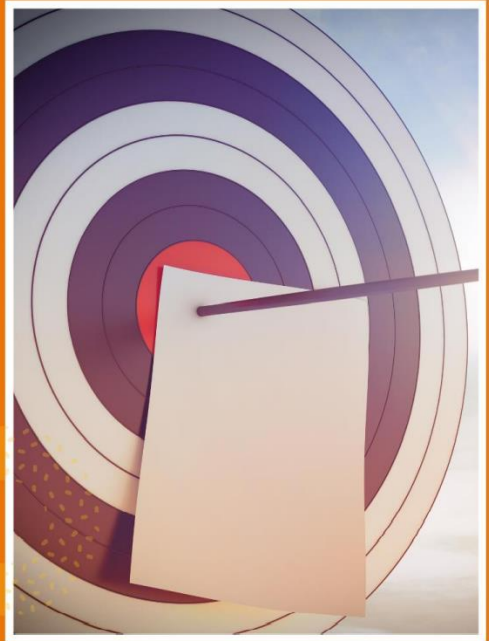
The work so far:

- Observe first contact services across Gwynedd and Anglesey in order to see how the public make use of Welsh language services available to them.
- Focus groups with the workforce to gather further information about how they interact with the public in their various work situations.



Nod y sesiwn hon / The aim of this session

- Cyflwyno cynnwys canllaw newydd 'Gofal Cwsmer a'r Gymraeg'.
- Present information from the new 'Customer Care and the Welsh language' guidance.



“

“2.2.1 Mae'r cysyniad o ddewis iaith yn gyfarwydd i ddarparwyr gwasanaeth. Ond mae hefyd eisiau i'r cysyniad o angen iaith ddod yn rhan annatod o wasanaethau gofal. Golyga hyn symud y cyfrifoldeb oddi wrth y defnyddiwr i ofyn am wasanaethau yn Gymraeg, i'r darparwr i gynnig gwasanaeth, ac i sicrhau eu bod yn gallu darparu...

Mwy na geiriau / More than just words

”

“

“2.2.1 The concept of language choice is familiar to service providers. However, the concept of language need also has to become an integral part of care services. This means moving the responsibility from the user to ask for services through the medium of Welsh, to the service which must ensure it provides them.....”

Mwy na geiriau / More than just words

”

1. Deall / Understand



- Mae siaradwyr dwyieithog yn penderfynu pa iaith y maent yn mynd i siarad wrth gamu mewn i bob sefyllfa.
- Mae pobl yn dymuno siarad iaith benodol yn aml am eu bod nhw'n teimlo'n fwy cyfforddus yn yr iaith honno.
- Mae hyn yn arbennig o wir os yw pobl yn fregus.
- Bilingual speakers decide which language they are going to speak when they enter different situations.
- People often wish to speak a certain language because they feel more comfortable in that language.
- This is especially true if people are vulnerable.

2. Amgylchedd / Environment



- Gwnewch yn siŵr fod yr amgylchedd yn ddwyieithog ac yn groesawgar.
- Gwnewch yn siŵr bod popeth gweledol gan gynnwys posteri ac arwyddion yn ddwyieithog.
- Mae'r amgylchedd clywedol yn dylanwadu yn drwm ar ddewis iaith pobl.
- Rheolwch yr amgylchedd drwy chwarae cerddoriaeth neu orsaf radio Gymraeg neu rhowch y teledu ar sianel Gymraeg.
- Make sure the environment is bilingual and welcoming.
- Ensure that visual displays, including posters and signs, are bilingual.
- The auditory environment has a significant impact on people's language choice.
- Control the environment by playing Welsh music, choosing a Welsh language radio station or setting the TV to a Welsh language channel.

3. Cyfarch / Greet



- Er mwyn cefnogi cwsmeriaid i wneud penderfyniad i siarad Cymraeg mae angen iddynt glywed yr iaith yn cael ei defnyddio.
- Drwy wneud yn siŵr ein bod ni yn cyfarch y cwsmer yn gyntaf, naill ai yn Gymraeg yn unig neu yn ddwyieithog, rydym yn cymryd cyfrifoldeb ac yn dangos yn glir fod croeso i bobl siarad Cymraeg neu Saesneg.
- To support customers to choose to speak Welsh they need to hear the language being used.
- By making sure we greet the customer first, whether in Welsh only or bilingually, we take the responsibility and clearly show that people are welcome to communicate in Welsh or English.

4. Ymateb / Respond



Mae angen bod yn rhagweithiol wrth ymateb. Ceisiwch eich gorau yn yr iaith mae'r defnyddiwr gwasanaeth yn ei dewis. Mae hynny yn mynd i olygu rhywbeth gwahanol i bawb.

- **Staff sy'n siarad yn hyderus** – Gallwch gynnal sgwrs lawn yn yr iaith mae pobl yn ei dewis.
- **Staff sy'n llai hyderus** – Defnyddiwch gymaint o Gymraeg â phosib. Bydd pobl yn ddiolchgar eich bod yn ymdrechu ac yn ymateb i'w anghenion nhw i eithaf eich gallu. Peidiwch â bod ofn gofyn am y gair yn Saesneg os nad ydych yn siŵr o'r ystyr.
- Responses need to be proactive. Attempt to respond in the language the service user has chosen. This will mean something different to everyone.
- **Staff who speak Welsh confidently** – You can hold a full conversation in the language people choose.
- **Staff who are less confident speaking Welsh** - Use as much Welsh as possible. People will be grateful to you for trying and responding to their needs to the best of your ability. Don't be afraid to ask for the word in English if you are not sure of the meaning.

4. Ymateb / Respond



- **Staff nad ydynt yn medru cynnal sgwrs yn Gymraeg –** Defnyddiwch unrhyw eiriau Cymraeg sydd gennych o fewn eich brawddegau a dangoswch gwrteisi tuag atynt. Eglurwch eich sefyllfa a nodwch eich bod yn mynd i ôl rhywun sy'n gallu siarad Cymraeg a gwnewch hynny heb roi'r argraff bod hynny yn drafferth.
- **Staff who cannot hold a conversation in Welsh -** Use as many Welsh words as possible within your sentences and be courteous. Explain your situation and state that you are going to contact someone who can speak Welsh, and do so without giving the impression that that is inconvenient.

5. Cofnodi / Record



- Os yn bosib gwnewch gofnod o iaith defnyddwyr gwasanaeth fel y byddwch yn cofio tro nesaf, ac yn medru ymateb yn hyderus yn eu dewis iaith. Mae'n rhwystredig i siaradwyr Cymraeg os ydynt yn gorfod gofyn dro ar ôl tro.
- If possible keep a record of the service users' preferred language so that you will remember next time, and will be able to respond confidently in their chosen language. It is frustrating for Welsh speakers if they have to ask again and again.



Rhestr wirio / Checklist

Rhestr wirio

- Rhoi cyfarchiad yn Gymraeg neu'n ddwyieithog
- Arwyddion gweladwy yn nodi bod posibil i ddefnyddwyr gwasanaeth ddefnyddio'r Gymraeg
- Bathodyn ar wisg staff y dderbynfa yn nodi eu bod yn siarad Cymraeg
- Pob arwydd sydd yn y dderbynfa yn ymddangos yn Gymraeg a Saesneg
- Adnoddau digidol yn arddangos negeseuon Cymraeg a Saesneg
- Canllaw iaith ar gael i staff i gefnogi gyda geirfa cyfarch Cymraeg



Check list

- Greet service users in Welsh or bilingually
- Visible signs stating that it is possible for service users to use the Welsh language
- A badge for reception staff clothing stating that they speak Welsh
- All signs in the reception are in Welsh and English
- Digital resources displaying Welsh and English messages
- Language vocabulary guide available for staff to support them with greeting in Welsh



Geirfa

Vocabulary

Taflen Werthuso / Evaluation Sheet



Cysylltwch gyda ni: / Contact us:



post@iaith.cymru / bethan.williams@iaith.cymru



@IAITH



IAITH: y ganolfan cynllunio iaith / IAITH: welsh centre for language planning



IAITH: y ganolfan cynllunio iaith / IAITH: welsh centre for language planning



@iaithcyf