




Prosiect Iaith Gwasanaethau Cyswllt Cyntaf

First Contact Services Language Project



BWRDD
GWASANAETHAU
CYHOEDDUS
GWYNEDD AC
YNYS MŌN

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.

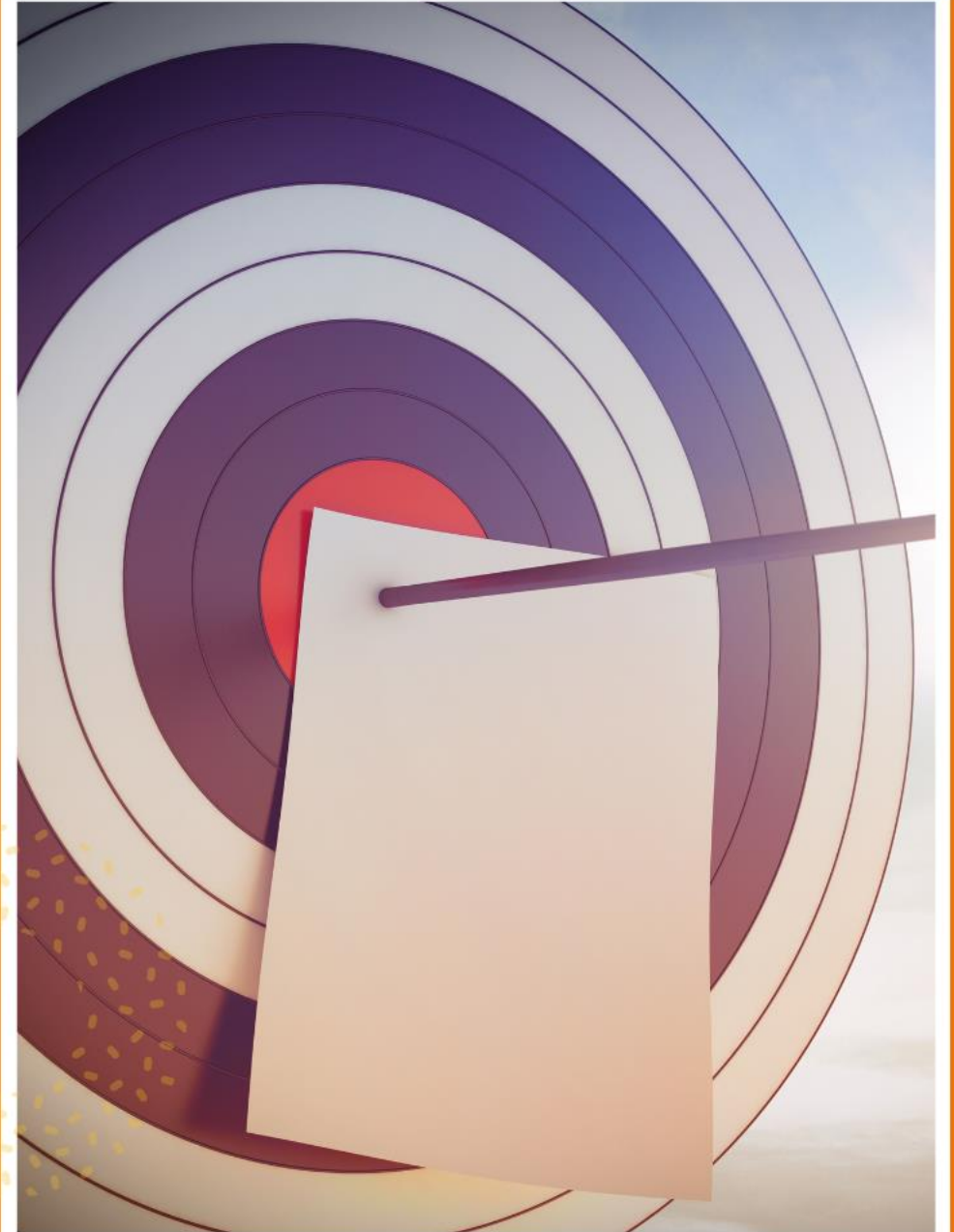
The work so far:

- 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

I. 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 posterï 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