



**ADSS Cymru**

Yn arwain Gwasanaethau  
Cymdeithasol yng Nghymru  
Leading Social Services in Wales

# Darparu Gofal Cymdeithasol mewn Cymru Wrth-hiliol

**Cymdeithas Cyfarwyddwyr Gwasanaethau  
Cymdeithasol Cymru**

**Rhaglen Grant Cyflawni Trawsnewid 2022-23**

Nicki Harrison, Jonathan Morgan, Ceri Breeze,  
Humie Webbe, Bami Adenipekun

**Mai 2023**

## Cynnwys

<a href="#">1. <u>Cyflwyniad.....</u></a>	3
<a href="#">2. <u>Cymru: poblogaeth sy'n llawn amrywiaeth.....</u></a>	5
<a href="#">3. <u>Cefndir polisi ac ymchwil.....</u></a>	8
<a href="#">4. <u>Awdurdodau lleol.....</u></a>	13
<a href="#">5. <u>Pobl sy'n cael mynediad at wasanaethau gofal cymdeithasol.....</u></a>	23
<a href="#">6. <u>Mudiadau a grwpiau'r trydydd sector.....</u></a>	28
<a href="#">7. <u>Dehonglwyr a chyfieithwyr.....</u></a>	39
<a href="#">8. <u>Casgliadau ac argymhellion.....</u></a>	48
<a href="#">Llyfryddiaeth.....</a>	52
<a href="#">Atodiad 1: Poblogaeth Cymru fesul Awdurdod Lleol 2021.....</a>	53
<a href="#">Atodiad 2: Y 25 prif iaith a siaredir fwyaf yng Nghymru 2021.....</a>	54
<a href="#">Atodiad 3: Polisiâu a phrotocolau.....</a>	55
<a href="#">Atodiad 4: Arfer da wrth weithio gyda dehonglydd.....</a>	57

## 1. Cyflwyniad

- 1.1 Gofynnodd Llywodraeth Cymru i ADSS Cymru i arwain rhaglen waith sy'n cyfrannu at y broses o weithredu Cynllun Gweithredu Cymru Wrth-hiliol. Roedd y prosiect yn archwilio'r defnydd o wasanaethau dehongli a chyfieithu, a chafodd ei ariannu gan raglen Grant Cyflawni Trawsnewid Llywodraeth Cymru. Mae'n adeiladu ar waith blaenorol a oedd yn archwilio'r rhwystrau sy'n atal pobl o gefndiroedd ethnig lleiafrifol rhag derbyn gofal cymdeithasol.

### Dull Gweithredu

- 1.2 Roedd yna sawl elfen i'r prosiect. Roedd ymgysylltu yn elfen greiddiol a defnyddiwyd amrywiaeth o dulliau i gasglu data ansoddol a meintiol gan staff yn adrannau gwasanaethau cymdeithasol awdurdodau lleol, mudiadau yn y trydydd sector, ac unigolion â phrofiad bywyd. Prif elfennau'r prosiect oedd:
- Adolygiad dethol o lenyddiaeth berthnasol – ymchwil, adroddiadau ayb.
  - Dadansoddi data perthnasol a gyhoeddwyd o Gyfrifiad 2021.
  - Cyfweiliadau â swyddogion enwebedig ymhob awdurdod lleol.
  - Cyfweiliadau â chynrychiolwyr mudiadau'r trydydd sector a grwpiau cymunedol.
  - Sgyrsiau yn eu dewis iaith gyda phobl o gefndiroedd ethnig lleiafrifol sydd wedi cael mynediad at wasanaethau gofal cymdeithasol.
  - Ceisiadau i awdurdodau lleol am ddata am nifer y ceisiadau am ddehonglydd/gyfieithydd, a nifer y cwynion am iaith.
- 1.3 Gyda chymorth Gwasanaeth Dehongli a Chyfieithu Cymru ("WITS"), gwnaethpwyd arolwg ar-lein o ddehonglwyr a chyfieithwyr sy'n gweithio i'r gwasanaeth hefyd. Ychwanegwyd yr elfen hon at ein dull gweithredu yn dilyn trafodaethau cynnar gyda rhanddeiliaid. Mae'n rhoi persbectif ehangach i'r astudiaeth ac roedd yn golygu bod modd archwilio materion yn ymwneud â dehongli a chyfieithu fel ffordd o oresgyn y rhwystr ieithyddol sy'n atal pobl rhag cael gwasanaethau a chymorth gofal cymdeithasol, o bedwar persbectif - comisiynwyr a darparwyr gwasanaethau, defnyddwyr gwasanaethau, mudiadau'r trydydd sector, a hwyluswyr gwasanaethau h.y. dehonglwyr a chyfieithwyr.
- 1.4 Roedd y cyfweiliadau wedi eu lled-strwythuro â chynrychiolwyr enwebedig o bob awdurdod lleol, yn cwmpasu'r themâu eang canlynol:
- Polisiâu a phrotocolau
  - Darparu gwasanaethau dehongli a chyfieithu
  - Ymwbyddiaeth o Wasanaeth Dehongli a Chyfieithu Cymru
  - Materion a/neu broblemau a brofwyd gyda dehongli a chyfieithu
  - Lle i wella
- 1.5 Gofynnwyd hefyd i awdurdodau lleol i ddarparu gwybodaeth am nifer y ceisiadau am ddehongli a/neu gyfieithu dros gyfnod o dair blynedd, ynghyd â nifer y cwynion yn ymwneud ag iaith, er mwyn rhoi'r cyd-destun.
- 1.6 Roedd y prosiect yn alinio'n dda gyda blaenoriaethau strategol ADSS Cymru ar gyfer 2021-24:

- **Blaenoriaeth 1:** Mae'r gweithlu gofal cymdeithasol yn cael cefnogaeth, adnoddau a gwerthfawrogiad priodol, ynghyd â'r sgiliau a'r gwydnwch i gyflawni'r gwasanaethau ymatebol o safon y mae eu hangen ar bobl.
- **Blaenoriaeth 2:** Rydym am sicrhau bod pobl a chymunedau wrth wraidd y gwaith o aifodolu gwasanaethau gofal cymdeithasol ac iechyd.
- **Blaenoriaeth 3:** Rydym am sicrhau bod gan bobl ddewis a rheolaeth wirioneddol o ran sut y cyflenwir eu gofal.
- **Blaenoriaeth 4:** Mae cynaliadwyedd yn ganolog i'r gwaith o ail-gydbwysu gofal a chymorth, a bydd gan awdurdodau lleol hyder y gall gwasanaethau ddiwallu anghenion pobl ar hyn o bryd ac yn y dyfodol.

## Yr adroddiad hwn

- 1.7 Mae strwythur yr adroddiad hwn yn adlewyrchu prif elfennau ein dull gweithredu. Mae **Pennod 2 a 3** yn tynnu ar bolisiâu a deddfwriaeth berthnasol, ystadegau newydd am y boblogaeth a'r ymchwil sydd ar gael. Maent yn rhoi cyd-destun a chefnidir. Mae **Pennod 4** yn crisialu persbectifau awdurdodau lleol o ran dehongli a chyfieithu ar gyfer y rheiny ag iaith gyntaf heblaw Saesneg. Mae hefyd yn cymharu gweithgarwch awdurdodau gwahanol. Mae **Pennodau 5 a 6** yn ystyried barn y rheiny sy'n cael mynediad at wasanaethau a mudiadau'r trydydd sector, yn y drefn honno, ac mae **Pennod 7** yn adlewyrchu persbectifau dehonglwyr a chyfieithwyr. Ym **Mhennod 8** ceir crynodeb o'n canfyddiadau a'n casgliadau, sydd wrth wraidd yr argymhellion.
- 1.8 Mae'r awduron yn ddiolchgar i bob un sydd wedi rhoi o'u hamser i gyfrannu at yr astudiaeth. Diolchwn yn arbennig i Adam Howls, rheolwr Gwasanaeth Dehongli a Chyfieithu Cymru, am ddarparu data a gwybodaeth ar gyfer y prosiect ac am hwyluso arolwg ar-lein llwyddiannus. Diolch yn arbennig i Women Connect First am gydlynw'r cyfweiliadau â phobl sy'n cael mynediad at wasanaethau gofal cymdeithasol yn eu dewis iaith, ac i gwmni Romani Cultural Arts Company a drefnodd i ddau deulu gyfrannu trwy gyfieithu eu hymatebion i'r cwestiynau o'r ieithoedd Romani Tsiecaidd.

## 2. Cymru: poblogaeth sy'n llawn amrywiaeth

- 2.1 Mae Cyfrifiad 2021 yn rhoi darlun diweddar o gyfansoddiad ethnig Cymru. Yn y bennod hon ceir crynodeb o'r ystadegau a ryddhawyd hyd at fis Rhagfyr 2022. Mae'n gefndir i'r broses o ddarparu gofal cymdeithasol ar gyfer pobl o gefndiroedd ac ieithoedd ethnig lleiafrifol ac yn berthnasol i fynediad at wasanaethau a'r defnydd ohonynt.
- 2.2 Er bod y data'n taflu golau defnyddiol ar y testun, dylid cymryd gofal. Adolygwyd data'r Cyfrifiad yng nghamau cynnar y prosiect, er nad oedd yn rhan wreiddiol o'r prosiect, er mwyn rhoi cyd-destun. Bryd hynny, nid oedd data am oedran ac ethnigrwydd ar gael ac felly nid oedd yn bosibl datgymalu'r data er mwyn dangos, er enghraifft, pobl hŷn o grwpiau ethnig lleiafrifol, sy'n fwy tebygol o fod â photensial i ddefnyddio cymorth a gofal cymdeithasol. Rhyddhawyd data am grwpiau ethnig fesul oed ddiwedd mis Mawrth. Gan fod yr adnoddau a oedd ar gael tuag at ddiwedd y prosiect yn gyfyngedig, nid oedd yn bosibl dadansoddi'r data'n llawn ac yn fanwl ar gyfer pob awdurdod lleol.

### Newidiadau i'r boblogaeth ac ethnigrwydd

- 2.3 Yn 2021, roedd poblogaeth breswyl Cymru yn 3, 107,500, sef cynnydd o 1.4% ar ffigwr 2011 o 3,063,456. Roedd y newid yn y boblogaeth rhwng 2011 a 2021 yn amrywio ar draws Cymru o +9.5% yng Nghasnewydd i -5.8% yng Ngheredigion.
- 2.4 Cyflwynir y newid yn y boblogaeth fesul awdurdod lleol mewn tabl yn Atodiad 1.
- 2.5 Ar gyfer y Cyfrifiad, mae gan ddata grŵp ethnig bum grŵp ethnig lefel uchel, ac oddi tanynt ceir 19 grŵp manylach. Dyma'r pum grŵp lefel uchel:

**Tabl 1: Poblogaeth Cymru fesul grŵp ethnig lefel uchel, 2021**

Grŵp ethnig lefel uchel	Nifer	%
Gwyn	2,915,852	94
Asiaidd, Asiaidd Prydeinig, Asiaidd Cymraeg	89,032	3
Grwpiau ethnig cymysg neu luosog	48,602	2
Du, Du Prydeinig, Du Cymraeg, Caribiaidd neu Affricanaidd	27,561	1
Grwpiau ethnig eraill	26,466	1
<b>Cyfanswm</b>	<b>3,107,513</b>	<b>100</b>

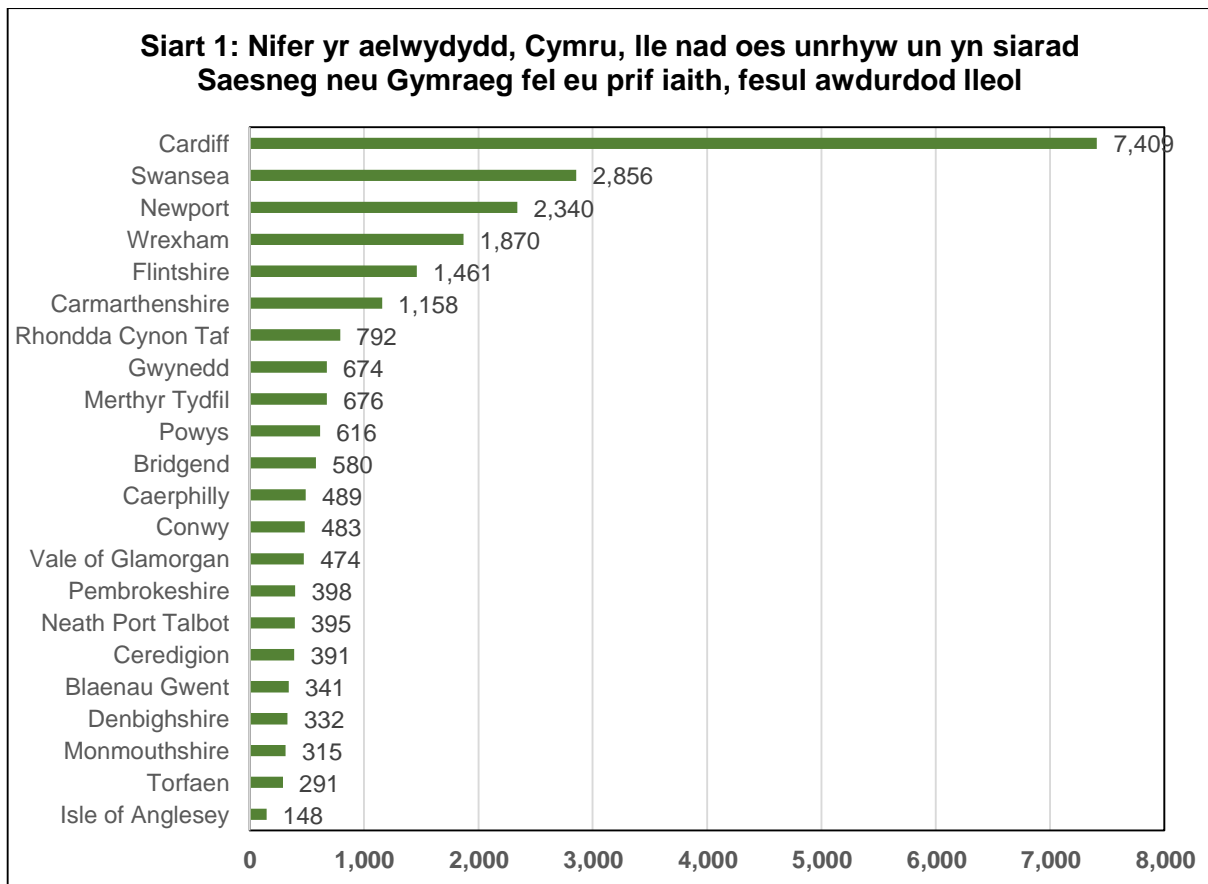
*Mae'r canrannau wedi eu talgrynnu*

### Y brif iaith a siaredir

- 2.6 Yn 2021, roedd 96.7% (2.9 miliwn o 3 miliwn) o'r trigolion arferol, yn dair oed neu'n hŷn, yn siarad Saesneg neu Gymraeg fel prif iaith.
- 2.7 Y prif ieithoedd mwyaf cyffredin, heblaw Saesneg neu Gymraeg oedd: Pwyleg (0.7%, 20,863), Arabeg (0.3%, 8,518), Rwmaneg (0.2%, 6,019), Bengaleg (gyda Sylheti a Chatgaya) (0.16%, 4,671), a "Tsieinëeg Arall" h.y., nid Cantonëg neu Fandarín (0.15%; 4,330).
- 2.8 Ceir rhestr o'r 25 o brif ieithoedd a siaredir fwyaf yng Nghymru yn Atodiad 2.

## Prif iaith yr aelwyd

- 2.9 Ar y cyfan, mae yna 96.2% o aelwydydd lle mae pob un o'r oedolion yn siarad Saesneg neu Gymraeg fel eu prif iaith. Mae'r ffigurau'n amrywio o 89.4% yng Nghaerdydd, 92.6% yng Nghasnewydd, a 94.5% yn Abertawe a Wrecsam, i fwy na 98% yn Sir Ddinbych, Sir Benfro, Castell-nedd Port Talbot, Rhondda Cynon Taf, Caerffili, Torfaen, Sir Fynwy ac Ynys Môn.
- 2.10 Yn 1.5% o'r aelwydydd (20,461 allan o gyfanswm o 1.347 miliwn), nid oes o leiaf un oedolyn sy'n siarad Saesneg neu Gymraeg fel eu prif iaith. Yng Nghaerdydd, mae'r ffigwr yn 4.3%.
- 2.11 Yn 0.5% o'r aelwydydd (6,593), nid oes un oedolyn sy'n siarad Saesneg neu Gymraeg fel eu prif iaith ond mae o leiaf un unigolyn rhwng 3 a 15 oed ar yr aelwyd sy'n siarad Cymraeg neu Saesneg fel eu prif iaith.
- 2.12 Mewn 24,489 o aelwydydd (1.8%), nid oes unrhyw un sy'n siarad Saesneg neu Gymraeg fel eu prif iaith. Yng Nghaerdydd, mae'r ffigwr yn 5%, ac i ddilyn mae Casnewydd (3.5%), Wrecsam (3.2%), Abertawe (2.7%), a Merthyr Tudful (2.6%).



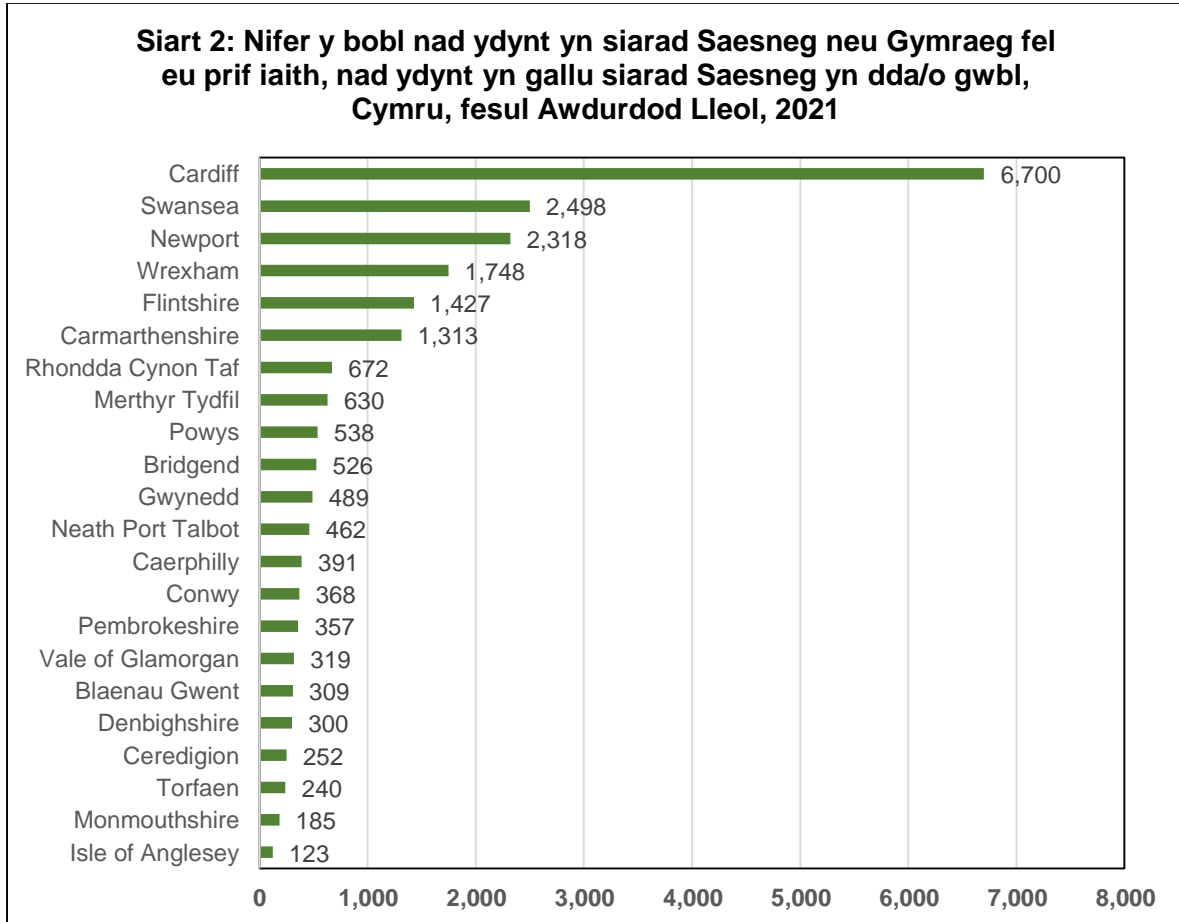
- 2.13 Dylid ystyried y canlyniadau uchod ochr yn ochr â chanlyniadau'r Cyfrifiad sy'n dangos datganiadau trigolion am eu rhuglder yn y Saesneg.

## Y gallu i siarad Saesneg

- 2.14 Holwyd trigolion a nododd nad Saesneg neu Gymraeg oedd y brif iaith yr oeddent yn ei siarad, am eu gallu i siarad Saesneg.
- 2.15 Roedd nifer y trigolion a oedd yn 3 oed neu'n hŷn nad oeddent yn nodi Saesneg neu Gymraeg fel eu prif iaith ac a nododd nad oeddent yn gallu siarad Saesneg yn dda neu nad

oeddent yn gallu siarad Saesneg o gwbl, ar ei huchaf mewn 6 ardal awdurdod lleol: Caerdydd (6,700 o drigolion); Abertawe (2,498), Casnewydd (2,318), Wrexham (1,748); Sir y Fflint (1,427); Sir Gaerfyrddin (1,313).

2.16 Mae'r siart ganlynol yn dangos nifer y trigolion a ddywedodd nad oeddent yn gallu siarad Saesneg yn dda neu nad oeddent yn gallu siarad Saesneg o gwbl.



Ffynhonnell: Cyfrifiad 2021

2.17 Mae canran y trigolion nad ydynt yn gallu siarad Saesneg yn dda neu nad ydynt yn gallu siarad Saesneg o gwbl, fel cyfran o'r holl drigolion sy'n dweud nad ydynt yn siarad Saesneg neu Gymraeg fel eu prif iaith, yn amrywio'n sylweddol rhwng awdurdodau lleol.

2.18 Yng Nghaerdydd, sydd â chyfran uchaf y trigolion nad ydynt yn siarad Saesneg neu Gymraeg fel eu prif iaith, nid yw 21% yn gallu siarad Saesneg yn dda neu nid ydynt yn gallu siarad Saesneg o gwbl (tua 1,300 o bobl). Mae hyn yn cymharu â 30% yn Sir Gaerfyrddin (tua 420 o bobl) a 29% ym Merthyr Tudful (tua 190 o bobl). Yng Ngheredigion a Sir Fynwy, mae'r ffigurau tua 1 o bob 10 o drigolion (12%).

-----

### 3. Cefndir polisi ac ymchwil

- 3.1 Yn y bennod hon ceir y cyd-destun a'r cefndir ar gyfer canfyddiadau'r prosiect. Mae'n amlygu materion polisi, deddfwriaeth ac ymchwil perthnasol; ac mae'r elfen ymchwil yn cael ei chrisialu mewn adolygiad dethol sydyn o'r llenyddiaeth sydd ar gael.

#### Polisi a deddfwriaeth

- 3.2 Yn ei adroddiad yn 2018 am oresgyn rhwystrau cyfathrebu ac iaith mewn gwasanaethau cyhoeddus, cyfeiriodd Swyddfa Archwilio Cymru at amrywiaeth y boblogaeth. Defnyddiodd ddata Cyfrifiad 2011 a nododd fod 84,500 o bobl yng Nghymru â phrif iaith heblaw Saesneg neu Gymraeg, ac nad yw 19,500 yn siarad Saesneg neu Gymraeg yn dda. Ymhellach, nid yw 3,500 o bobl yn siarad Saesneg neu Gymraeg o gwbl.
- 3.3 Fel y gwelwyd yn y bennod flaenorol, mae canlyniadau Cyfrifiad 2021 yn dangos lleihad bychan yn nifer y bobl (sydd â phrif iaith heblaw Saesneg neu Gymraeg) nad ydynt yn gallu siarad Saesneg yn dda, o 19,500 i 18,500 (mae'r ffigurau wedi eu talgrynnu). Gwelwyd cynnydd bychan iawn yn nifer y bobl nad ydynt yn gallu siarad Saesneg o gwbl, o 3,500 i 3,670.
- 3.4 Mae sawl Deddf gyfreithiol yn cyfeirio at faterion iaith a chyfathrebu, gan gynnwys Deddf Cydraddoldeb 2010 a Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014. Mae Erthygl 21 Datganiad Cyffredinol o Hawliau Dynol y Cenhedloedd Unedig hefyd yn nodi bod gan bob un yr hawl i gael mynediad cyfartal at wasanaethau cyhoeddus.
- 3.5 Mae prif iaith unigolyn ac anallu i siarad Saesneg yn gallu bod yn rhwystr sylweddol ac, os nad yw'n cael sylw, gall effeithio ar ei brofiad o wasanaethau cyhoeddus a'r canlyniad(au). Mae yna ddyletswyddau ar sefydliadau'r sector cyhoeddus i sicrhau bod pob un yn gallu cael mynediad at wasanaethau, waeth beth fo'u hanghenion iaith a chyfathrebu. Mae hyn yn golygu bod yn rhaid rhoi sylw i elfennau sy'n rhwystro mynediad.
- 3.6 Adlewyrchir gofynion deddfwriaethol mewn nifer o ddogfennau polisi ac mewn codau ymarfer. Er enghraifft, ym maes gofal cymdeithasol, mae Cod Ymarfer Proffesiynol Gofal Cymdeithasol (2017) Gofal Cymdeithasol Cymru yn gofyn bod gweithwyr proffesiynol yn:
- Gweithio gydag unigolion a gofalwyr mewn ffyrdd sy'n parchu eu hurddas, eu preifatrwydd, eu dewisiadau, eu diwylliant, eu hiaith a'u hawliau (paragraff 1.4).
  - Cefnogi unigolion a gofalwyr yn weithredol fel y gallant gyfleu eu safbwyntiau a'u dewisiadau gan ddefnyddio'r dull ac iaith y maent yn ei ffafrio (paragraff 2.3)
- 3.7 Roedd yr astudiaeth gan Archwilydd Cyffredinol Cymru yn 2018 yn archwilio'r defnydd o wasanaethau dehongli a chyfieithu gan awdurdodau lleol a byrddau iechyd ynghyd â materion cysylltiedig. Roedd yn ymestyn y tu hwnt i grwpiau ethnig lleiafrifol e.e., at bobl sydd wedi colli synhwyr. Ymatebodd bymtheg cyngor i geisiadau am wybodaeth. Dywedodd tua hanner ohonynt fod ganddynt bolisi ffurfiol ar gyfer defnyddio gwasanaethau dehongli a chyfieithu. Dywedodd bob un ohonynt eu bod wedi rhoi hyfforddiant i rai aelodau o staff, neu i bob aelod o staff, ynghylch anghenion iaith a/neu golli synhwyr.

#### Iaith

- 3.8 Cydnabyddir bod iaith yn rhwystro pobl o gymunedau ethnig lleiafrifol rhag defnyddio gwasanaethau. Defnyddir gwasanaethau dehongli a chyfieithu ac, mewn rhai achosion, aelodau o'r teulu, er mwyn goresgyn y broblem.



- 3.9 Mae dehongli a chyfieithu yn ddau beth gwahanol iawn. Maent yn disgrifio gweithredoedd gwahanol:
- **Dehongli** – cyfieithu geiriau rhywun sy'n siarad mewn un iaith, ar lafar, i iaith arall. Yng nghyd-destun y prosiect hwn, fel arfer i'r Saesneg ac o'r Saesneg
  - **Cyfieithu** – newid testun ysgrifenedig o un iaith i iaith arall.
- 3.10 Mae sefydliadau'r sector cyhoeddus yng Nghymru yn fwy tebygol o ddefnyddio dehonglwyr proffesiynol gan ddarparwyr trydydd parti, yn hytrach na chyflogi eu dehonglwyr eu hunain. Roedd Swyddfa Archwilio Cymru yn cydnabod y gellid defnyddio staff â sgiliau iaith weithiau i helpu gyda chyfathrebu, ond mae arfer da yn awgrymu y dylai hyn ddigwydd mewn argyfwng yn unig hyd nes bod dehonglydd proffesiynol ar gael.

### Pwy ddylai ddehongli?

- 3.11 Mae Lucas (2020) yn cyfeirio at y ffaith fod gweithwyr cymdeithasol yn gweithio'n rheolaidd gydag unigolion, teuluoedd a grwpiau lle nad oes iaith gyffredin. Er bod hyn yn wir, yn anochel bydd hyn yn digwydd i raddau amrywiol gan ddibynnu ar y grwpiau ethnig lleiafrifol sy'n bodoli mewn poblogaethau lleol. Daeth yr adroddiad i'r casgliadau canlynol:
- Gall gwasanaethau dehongli proffesiynol fod o gymorth i oresgyn rhwystrau ieithyddol ac i alluogi pobl i gael mynediad at wasanaethau ac i ymgysylltu â nhw.
  - Gallai'r rheiny y mae angen dehonglydd arnynt ddiodeff gwahaniaethu a gallant wynebu rhwystrau wrth gael mynediad at wasanaethau.
  - Mae Adolygiadau Achosion Difrifol – sy'n ymchwilio i farwolaethau ac anafiadau ymhlith plant – wedi amlygu pwysigrwydd dehonglwyr ar gyfer yr iaith lafar mewn gwaith cymdeithasol.
  - Ar adegau, wrth ddehongli mae trefniadau yn codi yn ôl yr angen, ac mae argaeledd dehonglwyr medrus yn broblem.
- 3.12 Roedd astudiaeth yng Ngogledd Swydd Efrog (Healthwatch North Yorkshire, 2020) yn ystyried polisi yn erbyn realiti ym maes iechyd a gofal cymdeithasol. Ymddengys bod y canfyddiadau'n seiliedig ar wybodaeth a gafwyd gan fwy na 40 o ffoaduriaid ac o ymarfer siopwr cudd mewn fferyllfeydd. Dyma'r prif themâu a ddaeth i'r amlwg:
- Anawsterau wrth geisio deall y system ofal iechyd.
  - Roedd profiadau pobl yn well pan gynigiwyd gwasanaeth dehonglydd.
  - Ni chynigir gwasanaethau dehonglydd fel mater o drefn, neu'n ddigon aml. Gwrthodir mynediad at wasanaethau i rai onid oes dehonglydd ar gael, ac eto nid yw'r gwasanaeth yn darparu dehonglydd.
  - Problem gydag anghysondeb y ddarpariaeth, gan gynnwys diffyg darpariaeth.
  - Mae ansawdd y dehongli, neu'r dull, yn gallu bod yn aneglur neu'n anefnyddiol. Mae dehonglwyr a ddefnyddir dros y ffôn yn gallu bod yn aneglur ac yn anodd eu deall, ac mae gwahaniaethau mewn acen neu dafodiaith yn gallu gwneud y sefyllfa'n waeth.
  - Nid oes dewis o ddehonglwyr sy'n addas i'r rhyw.
  - Mae apwyntiadau'n cymryd mwy o amser gyda dehonglwyr.
  - Nid oes system lle mae cleifion yn gallu trefnu gwasanaethau dehonglydd.

- 3.13 Daeth yr astudiaeth i'r casgliad fod angen newid strategol er mwyn gwella profiad pobl. Daeth i'r casgliad fod y sefyllfa'n debygol o barhau, heb ddatrysiad, os nad oes gan rywun yr hyder (neu'r wybodaeth) i ddeall y system er mwyn cwyno'n swyddogol.
- 3.14 Mae ymchwil ym maes gwaith cymdeithasol yn Unol Daleithiau America wedi nodi'r defnydd cynyddol o ddehongli iaith lafar am fod y boblogaeth yn cynnwys mwy o amrywiaeth a bod llai o hyfedredd yn y Saesneg. Mewn astudiaeth gan Hsu (2016) canfuwyd mai dehongli personol (h.y. wyneb yn wyneb) sy'n rhoi'r boddhad mwyaf. Yn rheolaidd, defnyddiwyd aelodau o deulu'r claf a ffrindiau'r claf hefyd fel dehonglwyr, a hynny'n bennaf oherwydd dymuniadau'r claf neu am nad oedd dehongli proffesiynol ar gael. Awgryma'r astudiaeth fod angen mwy o addysg ar y proffesiwn gwaith cymdeithasol am weithio gyda dehonglwyr, er mwyn darparu gwasanaethau o ansawdd uchel ac er mwyn cyflawni safonau moesegol. Yng Nghymru, mae angen bodloni dyletswyddau statudol hefyd a sicrhau dull gweithredu sy'n seiliedig ar ddewis, hawliau'r unigolyn a'r hyn sy'n bwysig i'r unigolyn.
- 3.15 Cyhoeddodd Public Health Scotland (2020) bolisi cenedlaethol am Ddehongli, cymorth i gyfathrebu a chyfieithu ar gyfer darparwyr gofal iechyd. Nododd y rhesymau canlynol dros beidio â defnyddio aelodau o'r teulu, ffrindiau neu ofalwyr fel dehonglwyr:
- Cyfieithu'n anghywir e.e. oherwydd diffyg gwybodaeth neu ddealltwriaeth o'r derminoleg.
  - Ffilitro gwybodaeth e.e., i amddiffyn yr unigolyn rhag newyddion drwg.
  - Colli cyfrinachedd e.e., efallai na fydd unigolyn eisiau trafod gwybodaeth sensitif neu bersonol benodol o flaen aelodau o'r teulu neu ffrindiau.
  - Gwrthdaro rhwng buddiannau.
  - Gallai'r unigolyn fod yn agored i niwed mewn perthynas â thrais sy'n seiliedig ar rywedd.
- 3.16 Mae'r polisi'n nodi nad yw'n briodol i ddefnyddio plentyn o dan 16 oed fel dehonglydd, mewn unrhyw amgylchiadau, ac mae'n nodi y gallai hynny gael effaith niweidiol arnynt.
- 3.17 Mae erthygl yn British Journal of Social Work (2021) hefyd yn adlewyrchu pryderon ynghylch defnyddio plant. Fodd bynnag, mae'n cydnabod bod gan blant fwy o hyfedredd yn y Saesneg na'u rhieni, yn aml, ac y gallant ddehongli ar gyfer aelodau'r teulu, a hynny yng nghyd-destun gofal cymdeithasol hefyd. Mae gweithwyr cymdeithasol yn cydnabod cyfraniad posibl plant fel dehonglwyr, ond maent yn dal i bryderu ynghylch eu gallu i gyfieithu negeseuon technegol a negeseuon sy'n llawn emosiwn. Roedd rhai'n gweld plant fel unigolion goddefol, agored i niwed neu'n teimlo na ellid ymddiried ynddynt.
- 3.18 Daeth adolygiad sydyn o dystiolaeth o ddehongli iaith mewn lleoliadau iechyd cyhoeddus gan Public Health England (2020) i'r casgliad fod defnyddio dehonglwyr proffesiynol yn gallu gwella ansawdd gofal a mynediad at ofal. Atgyfnerthwyd y neges hon gan Lywodraeth y Deyrnas Unedig yn 2021 pan gyhoeddodd ddogfen o'r enw Migrant Health Guide. Daeth i'r casgliad fod defnyddio dehonglwyr proffesiynol yn:
- Sicrhau bod y wybodaeth yn cael ei dehongli mewn ffordd gywir a diduedd.
  - Lleihau'r risg gyfreithiol o gamddehongli gwybodaeth glinigol bwysig (er enghraifft cydsyniad ar sail gwybodaeth i gael triniaethau a gweithredoedd clinigol).
  - Lleihau'r risg o ran diogelu (er enghraifft i ddiodefwrwr masnachu pobl, lle gallai'r sawl sy'n masnachu pobl gyflwyno'i hun fel aelod o'r teulu neu ffrind a siarad ar ran y claf).

- Caniatáu i aelodau o'r teulu a ffrindiau ddod i apwyntiadau a chefnogi'r claf (yn emosynol a gyda phenderfyniadau) heb y straen ychwanegol o orfod dehongli.
  - Meithrin ymddiriedaeth gyda'r claf.
- 3.19 Yn ôl y cyngor yn y canllawiau dylid osgoi defnyddio systemau cyfieithu ar-lein wedi'u hawtomeiddio, er enghraifft Google Translate, gan nad oes modd sicrhau ansawdd. Maent yn nodi bod gwasanaethau dehongli proffesiynol yn gallu bod yn gymorth i warchod pobl rhag cael eu gorfodi i wneud unrhyw beth. Maent yn gallu helpu gweithwyr proffesiynol i adnabod cleifion sy'n wynebu materion amddiffyn oedolion neu amddiffyn plant cudd, a'r rheiny sy'n wynebu risg oherwydd masnachwyr pobl, trais sy'n seiliedig ar rywedd a mathau eraill o gamdriniaeth.
- 3.20 Mae'r adolygiad yn cydnabod bod plant yn dehongli yn wahanol i ddehonglwyr proffesiynol, ac o bosibl yn ymhelaethu ar negeseuon neu'n eu diwygio, yn eirioli dros y rheiny y maent yn dehongli ar eu cyfer neu'n eu cynghori. Mae'n nodi bod ymchwil wedi datgelu cysylltiadau cadarnhaol a negyddol at ddefnyddio plant i ddehongli, ond mae hefyd yn nodi rhai pryderon ynghylch gweithwyr proffesiynol. Mae'n nodi materion ymarferol, er enghraifft prinder dehonglwyr proffesiynol a methu â chael cymorth o'r fath ar yr union bwynt y mae ei angen, ond mae hefyd yn nodi pryderon ynghylch cywirdeb, tuedd, a thorri cyfrinachedd, sydd wedi arwain at ddiffyg ymddiriedaeth mewn dehonglwyr proffesiynol ymhlith defnyddwyr gwasanaethau ac ymarferwyr. (Chand, 2005; Sawrikar, 2013).
- 3.21 Awgryma Pollock (2020) y gallai'r materion hyn esbonio pam y mae rhai defnyddwyr gwasanaethau yn dweud bod yn well ganddynt i aelodau o'r teulu ddehongli yn hytrach na dehonglwyr proffesiynol. Maent yn cyflwyno gwrth-naratif i ddehonglwyr proffesiynol, sy'n hyrwyddo'r defnydd o aelodau o'r teulu a ffrindiau yn y rôl broceru iaith h.y., y broses anffurfiol o gefnogi cyfnewidiadau ieithyddol. Er nad ydynt yn dibrisio gwaith dehonglwyr proffesiynol, maent yn cwestiynu p'un a ydyw mynnu defnyddio dehonglwyr proffesiynol yn tansilio dyletswyddau statudol i barchu hawliau dinasyddion.
- 3.22 Mae'r papur yn cydnabod nad yw'n briodol defnyddio dehonglwyr anffurfiol bob tro, ond mae'n cynnig na ddylid gwrthod defnyddio aelodau o'r teulu a ffrindiau na'u hamharchu trwy dybio nad ydynt yn gallu cyflawni rôl dehonglydd, ac yn hytrach y dylid symud tuag at ymgysylltiad a hyfforddiant gyda pherthnasau a ffrindiau sy'n fodlon bod yn ddehonglwr. Mae'n awgrymu bod gweithio gydag unigolion ar sail cryfderau, a rhoi'r fraint i bersbectifau unigolion ynghylch y ffordd orau o fodloni eu hanghenion trwy Ddeddf Gofal 2014 yn Lloegr, yn cefnogi'r safbwynt hwn, a bod y cynnydd mewn dulliau ymarfer sy'n seiliedig ar hawliau yn cefnogi'r safbwynt hwn hefyd. Mae'n mynd ymlaen i gyfeirio at ymchwil i ddewisiadau'r claf a'r defnyddiwr gwasanaeth ac yn canfod yn gyson fod yn well gan unigolion frocer iaith anffurfiol. Mae'n amlygu'r cyferbyniad rhwng newid deddfwriaethol tuag at rymuso a dewis mewn gofal cymdeithasol, a pholisïau sy'n cyfyngu ar hawliau mewn perthynas â dehongli. Mae'n awgrymu y dylid grymuso unigolion i ddewis pwy sy'n rhoi'r cymorth ieithyddol iddynt.
- 3.23 Er bod yna ddadl ynghylch pa mor briodol ydyw gadael i blentyn ddehongli ar gyfer rhiant, a phryd y gallai hynny fod yn briodol, ymddengys bod yna gytundeb ynghylch yr angen i sicrhau bod dehonglydd yn bresennol ymhob sefyllfa lle mae yna bryderon ynghylch diogelwch plant neu drais sy'n seiliedig ar rywedd. Dylid darparu dehongli wyneb yn wyneb os oes amheuaeth o faterion amddiffyn plant a dylid darparu dehonglwyr ar wahân ar gyfer y plentyn a'r rhiant er mwyn sicrhau bod modd clywed llais y plentyn yn annibynnol.
- 3.24 Mewn papur briffio ar gyfer Race Equality Foundation, mae Costa (2013) yn nodi bod yn well gan ymarferwyr ddefnyddio dehonglwyr proffesiynol yn aml, ac yr argymhellir dehongli proffesiynol ar gyfer gwaith sensitif a chymhleth. Mae'n nodi bod rhai ymchwilwyr wedi mynegi amheuan ynghylch defnyddio ffrindiau ac aelodau'r teulu fel dehonglwyr, ac mae

nifer o astudiaethau yn dangos y gallai fod yn well gan bobl ddefnyddio ffrindiau ac aelodau'r teulu yn hytrach na dehonglwyr proffesiynol. Am resymau diwylliannol ymhlith eraill, bydd rhieni sy'n fewnfudwyr yn parhau i ofyn i'w plant i gyfieithu a dehongli ar eu cyfer waeth beth fo'r gyfraith yn ei ddweud a waeth pa opsiynau eraill sydd ar gael, er enghraifft dehonglwyr proffesiynol. Cyfeiriwyd at Alexander (2004) sydd o'r farn fod y dewis hwn yn ganlyniad i'r ffaith eu bod yn ymddiried ynddynt a bod ganddynt berthynas barhaus gyda nhw ac ymrwymiad emosiynol a theyrngarwch i'w gilydd. Cyfeiriwyd hefyd at Greenhalgh (2006) sy'n credu bod ffrindiau ac aelodau'r teulu yn gallu cyfrannu at ofal gwell trwy symud y cydbwysedd pŵer o blaid defnyddiwr y gwasanaeth.

- 3.25 Cyfeiria'r papur at y mathau gwahanol o wasanaethau dehongli sydd ar gael, gan nodi bod gan bob un fanteision ac anfanteision, gan ddibynnu ar y sefyllfa. Fodd bynnag, mae newid yn yr arfer, a orfodwyd gan y pandemig, ers ei ysgrifennu yn 2013, ac yn benodol y defnydd o fideo ar-lein, wedi cynyddu'r opsiynau sydd ar gael ochr yn ochr â dulliau traddodiadol dros y ffôn neu wyneb yn wyneb.

### Cofnodi dewis iaith

- 3.26 Mae canllawiau ar gyfer gwasanaethau iechyd yn pwysleisio pwysigrwydd cofnodi'r wybodaeth ganlynol yng nghofnod iechyd y claf ac ar systemau gweinyddu cysylltiedig eraill:
- Dewis iaith y claf ar lafar (gan gynnwys tafodiaith)
  - Dewis iaith y claf yn ysgrifenedig (gan gynnwys lefel eu llythrennedd neu lythrennedd iechyd yn eu dewis iaith)
  - A oes angen dehonglydd ar y claf
- 3.27 Er bod y canllawiau hyn i wasanaethau iechyd, mae'r weithred syml o gofnodi dewis iaith yr un mor bwysig mewn gofal cymdeithasol. Mae'n golygu y gall unrhyw un sy'n rhyngweithio ag unigolyn sicrhau bod ei anghenion iaith yn cael eu diwallu (ar yr amod eu bod wedi darllen cynnwys y cyfnod gofal ac wedi ei nodi, wrth gwrs). Mae cofnodi dewis iaith mewn ffordd systematig yn gymorth i fodloni gofynion Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014, sy'n nodi bod yn rhaid i unrhyw un sy'n darparu gofal a chymorth ystyried nodweddion, diwylliant a chred yr unigolyn gan gynnwys, er enghraifft, iaith.

-----

## 4. Awdurdodau Lleol

- 4.1 Cafwyd trafodaethau gyda swyddogion enwebedig ymhob un o'r awdurdodau lleol. Y prif themâu oedd ymwybyddiaeth o ethnigrwydd ymhlith y boblogaeth leol, polisïau, a phrotocolau a materion ymarferol yn ymwneud â'r angen i ddefnyddio dehonglwyr gyda phobl sy'n dod at y gwasanaethau cymdeithasol a chanddynt iaith gyntaf heblaw Saesneg neu Gymraeg. Yn y bennod hon ceir crynodeb o'r prif bwyntiau.

### Ymwybyddiaeth o ethnigrwydd y boblogaeth

- 4.2 Cydnabyddir bod iaith yn rhwystro pobl o grwpiau ethnig lleiafrifol rhag defnyddio gwasanaethau pan nad ydynt yn gallu siarad Saesneg yn dda neu pan nad ydynt yn gallu siarad Saesneg o gwbl. Yn eu hanfod, mae gwasanaethau dehongli a chyfieithu proffesiynol yn bwysig er mwyn goresgyn y rhwystr hwn. Mewn rhai achosion, defnyddir aelodau o'r teulu, gan gynnwys plant, ond mae hyn yn gallu achosi problemau, yn enwedig pan fydd y wybodaeth dan sylw yn bersonol, yn sensitif neu'n dechnegol.
- 4.3 Mae pob awdurdod lleol yn cydnabod pa mor bwysig ydyw iddo allu bodloni anghenion pobl o grwpiau ethnig lleiafrifol. Maent yn ymwybodol hefyd o'r angen i fodloni eu rhwymedigaethau cyfreithiol a'u rhwymedigaethau mewn perthynas â gofynion eraill, er enghraifft Cod Ymarfer Proffesiynol Gofal Cymdeithasol Cymru sy'n amlygu bodloni dewis iaith pobl. Mae hyder yn y gallu i fodloni anghenion pobl yn amrywio, yn bennaf oherwydd amledd gofynion o'r fath.
- 4.4 Mewn ardaloedd ble mae is-grwpiau'r boblogaeth sydd o gefndiroedd ethnig lleiafrifol yn gymharol fawr, caiff ei yrru gan brofiad ymarferol rheolaidd. Mewn ardaloedd nad ydynt mor amrywiol yn ddiwylliannol, mae'r adborth yn dangos nad yw'r gwasanaethau cymdeithasol yn dod ar draws pobl sydd ag iaith gyntaf heblaw Saesneg yn aml ac felly prin iawn y byddant yn defnyddio dehonglwyr os ydynt yn eu defnyddio o gwbl.
- 4.5 Mewn rhai ardaloedd, lle efallai nad yw diwylliant y boblogaeth mor amrywiol ag eraill, ond lle mae crynhoad o drigolion o un grŵp ethnig lleiafrifol wedi tyfu dros y blynyddoedd e.e., Pwylaidd, Portiwgalaidd, mae'r awdurdodau yn dueddol o fod yn fwy rhagweithiol wrth gyfieithu ei ddeunyddiau ar eu cyfer.
- 4.6 Adlewyrchir yr ymwybyddiaeth uwch o grwpiau ethnig lleiafrifol mewn ardaloedd lle mae'r poblogaethau yn fwy amrywiol, fel arfer mewn dinasoedd, trwy, er enghraifft, gasglu data am ethnigrwydd ac iaith mewn ffordd systematig trwy WCCIS ar gyfer atgyfeiriadau gofal cymdeithasol. Yna, gellir dadansoddi'r data at ddibenion monitro. Pan fydd rhywun yn cael ei nodi fel un y gallai fod angen cymorth dehonglydd arno, dywedodd un awdurdod lleol ei fod yn cysylltu â'r teulu er mwyn asesu graddau'r angen hwnnw. Lle teimlir bod angen dehonglydd arno, mae'n sicrhau bod y teulu yn hapus i ymgysylltu. Efallai y bydd hefyd yn archwilio i ba raddau y mae gofalwr teuluol yn barod i ddehongli ar ran yr unigolyn.
- 4.7 Soniodd ambell ymatebydd am ddarparu hyfforddiant ar gyfer staff gofal cymdeithasol, gan awgrymu cydnabyddiaeth gynyddol o bwysigrwydd sicrhau bod gan staff ymwybyddiaeth o ddiwylliannau a materion sy'n sensitif yn ddiwylliannol, a dealltwriaeth o'r elfennau hyn.

### Polisïau a phrotocolau

- 4.8 Mewn trafodaethau ag awdurdodau lleol ceisiwyd sefydlu faint o adrannau gwasanaethau cymdeithasol oedd â'u polisi neu brotocol eu hunain ar gyfer dehongli a chyfieithu er mwyn bodloni anghenion pobl o gefndiroedd ethnig lleiafrifol, a faint oedd yn dibynnu ar bolisïau corfforaethol y cyngor. Yn yr ystyr hwn, mae polisi neu brotocol yn fwy na phroses h.y., sut

y mae gwasanaethau dehongli a chyfieithu yn cael eu caffael. Mae'n crisialu'r ethos ar gyfer bodloni anghenion pobl o gefndiroedd ethnig lleiafrifol, a'r egwyddorion, y nodau a'r safonau y mae'r cyngor yn disgwyl eu gweld ar waith yn y ffordd y mae ei staff yn cyflawni eu gwaith.

- 4.9 Ar y cyfan, roedd yna ddiffyg ymwybyddiaeth o bolisiau a phrotocolau yn gyffredinol. Dywedodd tri ar ddeg o'r ymatebwyr nad oeddent yn sicr a oedd gan eu hadran gwasanaethau cymdeithasol ei pholisi neu brotocol ei hun ar gyfer dehongli a chyfieithu i fodloni anghenion pobl o gefndiroedd ethnig lleiafrifol, ac nad oeddent yn sicr a oedd yna bolisi corfforaethol ai peidio. Cadarnhaodd tri o'r ymatebwyr fod yna bolisi corfforaethol a/neu bolisi gwasanaethau cymdeithasol ar waith, a oedd yn galluogi'r awdurdodau hynny i fynegi eu rôl o gefnogi pobl i gael mynediad at wasanaethau yn eu dewis iaith. Mewn un achos, disgrifiwyd hyn fel proses ar gyfer y staff a oedd yn nodi sut i gaffael ar wasanaethau dehonglydd, yn hytrach na "pholisi" ffurfiol. Cadarnhaodd dau ymatebydd nad oes polisi na phrotocol ar waith. Nid yw hyn yn golygu, o angenrheidrwydd, nad yw'r polisiau neu'r prosesau yn bodoli, ond mae'n codi cwestiynau ynghylch sut y mae staff yn gwybod beth ddylent ei wneud pan fyddant yn wynebu angen am ddehonglydd er mwyn ymgysylltu â chlient, a beth y gall y cyhoedd ei ddisgwyl.
- 4.10 Yn ogystal â thrafodaeth am bolisiau a phrotocolau, rhannodd ymatebwyr wybodaeth am ddatblygiadau o fewn awdurdodau lleol unigol sy'n berthnasol i'r Cynllun Gweithredu Cymru Wrth-hiliol. Roedd y rhain yn cynnwys:
- Datblygu cynllun gweithredu gwrth-hiliol ar gyfer y cyngor yn ei gyfanrwydd, a dogfen ar wahân ar gyfer y gwasanaethau cymdeithasol.
  - Datblygu cynllun ar gyfer defnyddio gwasanaeth dehongli a chyfieithu a sut y mae rhwystrau'n cael eu hamlygu e.e., mewn gwasanaethau Plant.
  - Hyfforddiant ymwybyddiaeth ddiwylliannol i staff.
  - Ystyried cyfleoedd i gryfhau'r data maen nhw'n eu dal a monitro'r defnydd o wasanaethau gan bobl o grwpiau ethnig lleiafrifol yn gryfach.
  - Y nod o sicrhau dull gweithredu cydlynol e.e., cyhyd ag sy'n bosibl, ceisio defnyddio'r un dehonglydd ar gyfer unigolyn/teulu ar gyfer yr holl ryngweithiadau. Mae hyn yn golygu nad ydynt yn gorfod esbonio'u sefyllfa nifer o weithiau i nifer o bobl wahanol.
- 4.11 Cymeradwyir y pwynt olaf uchod. Mae'n dangos bod dull gweithredu'r cyngor yn fwy na thicio bocsys h.y., darperir gwasanaeth dehongli ond mae'n mynd ymhellach ac yn ystyried sut y darperir y dehongli ac ansawdd y dehongli.
- 4.12 Mae yna gyfleoedd i rannu gwybodaeth a phrofiad ar draws awdurdodau lleol, o ran yr hyn sydd wedi cael ei ddatblygu yn barod a'r hyn sydd ar y gweill.

### Cyflogi dehonglwyr ar gyfer ieithoedd ethnig lleiafrifol

- 4.13 Wedi rhoi'r ymatebion a gyfeiriai at weithio yn Saesneg ac yn Gymraeg i'r neilltu, yr ymateb llethol oedd nad yw awdurdodau lleol yn cyflogi staff fel dehonglwyr ar gyfer ieithoedd ethnig lleiafrifol neu nad oedd y rheiny a gafodd gyfweiliad yn ymwybodol o unrhyw aelodau o staff a gyflogwyd mewn rolau o'r fath.
- 4.14 Dywedodd un awdurdod lleol y gallai ei sefyllfa newid yn y dyfodol gan fod rhai gweithwyr cymdeithasol rhyngwladol o Zimbabwe a De Affrica wedi cael eu recriwtio.
- 4.15 Mae gan rai adrannau gwasanaethau cymdeithasol staff o grwpiau ethnig lleiafrifol yn rhan o'u gweithluoedd a gallai hyn gynyddu yn unol â'r nod o sicrhau gweithluoedd sy'n

adlewyrchiad gwell o gyfansoddiad poblogaethau lleol. Fodd bynnag, nid ydynt yn dibynnu arnynt fel dehonglwyr, ac aeth rhai o'r ymatebwyr mor bell â dweud na fyddent yn ddigon cyffyrddus i ofyn i unrhyw aelod o staff i ymgymryd â rôl o'r fath. Rhai blynyddoedd yn ôl dywedodd un awdurdod lleol ei fod yn cyflogi rhai pobl fel eiriolwyr a'u bod yn gwneud rhywfaint o waith dehongli (Groeg a Somalieg) ond nad oedd hynny'n digwydd nawr. Mae gan un cyngor aelod o staff sy'n gallu sgwrsio yn Rwsieg ac sydd wedi helpu gyda ffoaduriaid sy'n dod i'r sir.

- 4.16 Dywedodd un ymatebydd nad yw'n ymarferol yn ariannol i gyflogi staff fel dehonglwyr yn unig, oherwydd yr angen prin iawn am ddehonglydd i gynorthwyo gydag achosion lle nad Saesneg yw iaith gyntaf yr unigolyn. Mae'n ymddangos bod rhai o'r cynghorau yn dibynnu ar rwydweithiau anffurfiol yn y trydydd sector am gymorth i bobl o gymunedau o Ddwyrain Ewrop (Pwylaidd a Bwlgaraidd), Asia a Phortiwgal.
- 4.17 Er bod trafodaethau'n canolbwyntio ar wasanaethau cymdeithasol, rhoddwyd rhai enghreifftiau o adrannau eraill. Er enghraifft, mewn un ardal mae dwy ysgol yn cyflogi cynorthwywyr addysgu sy'n siarad Arabeg er mwyn rhoi cymorth i ffoaduriaid. Yn y gorffennol, roedd un awdurdod yn cyflogi gweithiwr ieuentid a allai siarad Pwyleg; roedd yn helpu'r gwasanaethau Plant i gymryd teuluoedd newydd i mewn.

### Trefniadau ar gyfer dehongli a chyfieithu

- 4.18 Holwyd awdurdodau lleol sut y maent yn sicrhau gwasanaethau dehongli a chyfieithu ar gyfer pobl o grwpiau ethnig lleiafrifol nad Saesneg yw eu hiaith gyntaf. Yn ôl y disgwyl, mae'r rhan fwyaf o'r awdurdodau lleol o bell ffordd yn defnyddio Gwasanaeth Dehongli a Chyfieithu Cymru ("WITS"). Sefydlwyd WITS fel darparwr ar gyfer cyrff y sector cyhoeddus gyda chymorth Llywodraeth Cymru. Yn wreiddiol, lletywyd y gwasanaeth gyda Heddlu Gwent ond yna cafodd ei symud i Gyngor Dinas Caerdydd yn 2017. Mae ganddo ei Fwrdd Rheoli ei hun ac mae'n gweithredu ar wahân i'r Cyngor a'i wasanaethau.
- 4.19 Gan gynnwys y ddau awdurdod lleol sydd wedi dod yn bartneriaid i WITS yn gymharol ddiweddar, mae'r gwasanaeth bellach yn darparu gwasanaethau dehongli a chyfieithu ar gyfer 17 o'r 22 o awdurdodau lleol. Mae ganddo fwy na 1,000 o ddehonglwyr a chyfieithwyr ar ei lyfrau.
- 4.20 Darparwyr eraill a ddefnyddir gan yr awdurdodau lleol eraill yw Language Line a Big Word.
- 4.21 Dywedodd un cyswllt mewn awdurdod lleol nad oedd yn gwybod am WITS a bod y cyngor yn defnyddio Language Line. Nid oedd ganddo unrhyw beth i'w ddweud am ei effeithiolrwydd, a dywedodd na fyddai mwyafrif y staff gofal cymdeithasol yn ymwybodol o argaeledd gwasanaethau cyfieithu oherwydd "*anaml y bydd yr angen yn ymddangos ar y radar.*" Dywedodd un arall y byddai unrhyw gymorth allanol gyda chyfieithu yn cael ei sicrhau fesul achos. Roedd o'r farn y gallai fod dibyniaeth ar berthnasau i helpu mewn llawer o achosion ond ni allai ddweud hynny'n sicr. Roedd yn hyderus y gellid cyflawni'r camau cychwynnol o asesu, trefnu apwyntiadau ac adolygu trwy Language Line ond roedd yn llai hyderus y byddai'r gwasanaethau a gomisiynwyd yn cael eu darparu mewn ffordd a fyddai'n briodol yn ddiwylliannol.
- 4.22 Roedd yna adborth cadarnhaol ynghylch defnyddio dehonglwyr, yn enwedig pan ddarperir dehongli wyneb yn wyneb mewn cyfarfodydd. Roedd yna rai profiadau o anawsterau hefyd wrth geisio cael mynediad at wasanaethau dehongli. I grynhoi, dyma oedd y rheiny:
- Dehongli dros y ffôn yn unig, ac nid dyma'r opsiwn gorau mewn rhai amgylchiadau.

- Gall gymryd amser i gael mynediad. Rhaid i weithiwr cymdeithasol ffonio'r darparwr, pwysu'r botymau ar gyfer yr iaith ofynnol ac yna pwysu'r cod ar gyfer y dehonglydd penodol. Weithiau gellir cael trafferth wrth geisio dod o hyd i'r cod perthnasol.
  - Heriau mewn perthynas â briffio dehonglydd cyn iddo ymgysylltu â'r gwaith. Defnyddiwyd WITS wyneb yn wyneb ac mae hyn wedi bod yn effeithiol.
- 4.23 Er mwyn sicrhau ei bod mor hawdd â phosibl i staff sicrhau gwasanaethau dehonglydd yn ôl yr angen, mae rhai awdurdodau lleol wedi datblygu cyfarwyddiadau ar gyfer staff e.e., ynghylch sut i ddefnyddio WITS neu ddarparwr arall. Mae'r rhain ar gael ar fewnwyd y cyngor. Fel arfer mae angen cod mynediad personol, ac mae hyn yn rhoi mynediad ar unwaith yn achos argyfwng. Yn ategol at y wybodaeth ysgrifenedig, rhoddwyd sesiynau hyfforddiant i staff ynghylch sut i ddefnyddio WITS, gan gynnwys staff fel y Tîm Cofrestru a'r tîm un pwynt mynediad. Mae un awdurdod lleol wedi llunio canllawiau arfer da sy'n adlewyrchu llawer o awgrymiadau dehonglwr a gyflwynir ym Mhennod 7.
- 4.24 Waeth pwy yw'r darparwr, mae'r amser a gymerir i sicrhau gwasanaeth dehonglydd yn gallu bod yn heriol; er enghraifft, pan fydd angen dehonglydd ar ymarferydd, ac mae yna blentyn yn bresennol. Mae'r gweithiwr cymdeithasol yn cysylltu â'r darparwr ac yn aros am alwad yn ôl. Yn y cyfamser, mae'r fam yn siarad ac mae'r plentyn yn dehongli. Pan ddaw'r alwad yn ôl ac mae'r gwasanaeth dehongli ar gael, rhaid i'r ymarferydd fynd yn ôl dros yr un wybodaeth eto er mwyn sicrhau nad yw'r plentyn wedi hepgor unrhyw beth wrth ddehongli.
- 4.25 Dywedodd rhai o'r ymatebwyr mai'r Gwasanaethau Plant sydd â'r angen mwyaf am wasanaethau dehongli a chyfieithu ac mai nhw sydd yn eu defnyddio fwyaf. Dywedodd un ei bod yn gallu bod yn anodd iawn i ymarferwyr pan fydd gofyn cael dehonglwr i geiswyr lloches sy'n blant, am bethau sylfaenol, oherwydd nid yw'n digwydd yn ddigon cyflym bob tro. Gallai hyn gynyddu'r risg o ran masnachu pobl, os oes rhywun sy'n gallu siarad eu hiaith yn dod atynt ac yn cysylltu a nhw. Dywedodd fod yna ymwybyddiaeth gynyddol o ddiwallu anghenion pobl o gefndiroedd ethnig lleiafrifol, a champau ar waith i ddatblygu ethos gwrth-hiliol cadarn. Fodd bynnag, roedd yn teimlo bod angen i ddull gweithredu gofal cymdeithasol ddigwydd ar raddfa fwy a bod angen ei drawsnewid. Awgrymodd un arall o'r ymatebwyr y gallai awdurdodau lleol a oedd yn dod ar draws rhywfaint o bobl o gefndiroedd ethnig lleiafrifol, neu nad oeddent yn dod ar draws pobl o gefndiroedd ethnig lleiafrifol yn aml iawn, ddysgu gan awdurdodau â oedd â mwy o hanes o weithio gyda phobl o gefndiroedd ethnig lleiafrifol.
- 4.26 Yn aml, dehongli wyneb yn wyneb yw'r opsiwn sydd orau gan yr ymatebwyr ond roeddent yn cydnabod nad yw hyn yn ymarferol bob tro oherwydd yr amser y mae'n ei gymryd i'w drefnu, yn enwedig mewn sefyllfaoedd brys. Gall fod anawsterau oherwydd lleoliad yr awdurdod lleol a lleoliad y dehonglydd hefyd, wrth geisio cael dehongli ar gyfer cyfarfod wyneb yn wyneb. Dywedodd un awdurdod lleol ei fod wedi dod ar draws problem benodol wrth geisio cael dehonglydd ar gyfer Sbaeneg Mecsico a dywedodd un arall ei fod wedi cael trafferth pan yr oedd arno angen dehonglydd ar gyfer Creole, Albanieg a thafodieithoedd penodol mewn rhai ieithoedd.
- 4.27 Gwneir tipyn dros y ffôn o hyd, ond mae'r defnydd o gyfarfodydd fideo yn fwy cyffredin ac yn adlewyrchiad o effaith pandemig Covid-19 ar arferion gweithio. Maent yn gweithio'n foddhaol ond mae problemau TG yn gallu effeithio arnynt, er enghraifft colli signal Wi-Fi, ac ansawdd y sain yn wael. Mae hyn yn gallu digwydd gyda galwadau ffôn hefyd.

## Darparu gwasanaethau dehongli a chyfieithu

- 4.28 Mae sefydliadau'r sector cyhoeddus yn fwy tebygol o ddefnyddio dehonglwr proffesiynol gan ddarparwyr trydydd parti, yn hytrach na chyflogi dehonglwr eu hunain. Gyda chymorth



Llywodraeth Cymru, sefydlwyd Gwasanaeth Dehongli a Chyfieithu Cymru (“WITS”) er mwyn darparu gwasanaethau dehongli a chyfieithu proffesiynol ar gyfer gwasanaethau cyhoeddus. Lletywyd y gwasanaeth gyda Heddlu Gwent ond yn 2017 cymerodd Cyngor Dinas Caerdydd dros y rôl o letya'r gwasanaeth.

- 4.29 Mae WITS yn dod o hyd i ddehonglwyr a chyfieithwyr proffesiynol ac yn eu dyrannu ar gyfer dros 30 o gyrff yn y sector cyhoeddus. Mae'n cael dros 30,000 o geisiadau bob blwyddyn, ac maent yn cwmpasu dros 80 o ieithoedd.
- 4.30 Mae Tabl 2 yn mapio darpariaeth gwasanaethau dehongli a chyfieithu. Mewn rhai achosion, nid oedd y rheiny a gyfwelwyd yn gallu cadarnhau pa ddarparwr/ddarparwyr a ddefnyddiwyd. Wrth baratoi'r tabl, defnyddiwyd gwybodaeth a gafwyd gan Wasanaeth Dehongli a Chyfieithu Cymru am yr awdurdodau lleol sy'n aelodau ohono, i ategu at y wybodaeth a gafwyd yn uniongyrchol gan yr awdurdodau lleol.

**Tabl 2: Mapio darpariaeth gwasanaethau dehongli a/neu gyfieithu, Cymru, fesul awdurdod lleol, 2023**

Awdurdod Lleol	Darparwr dehongli / cyfieithu				Nodiadau
	WITS	Language Line	Big Word	Ddim yn gwybod	
Blaenau Gwent	X				
Pen-y-bont ar Ogwr			X		
Caerdydd	X				
Sir Gaerfyrddin	X				
Ceredigion	X				
Caerffili	X	X			
Conwy		X			
Sir Ddinbych			X		Chwilio ar-lein am ddarparwr yn ôl yr angen
Sir y Fflint			X		
Gwynedd	X		X		
Merthyr Tudful	X				
Sir Fynwy	X				
Castell-nedd Port Talbot	X	X			
Casnewydd	X				
Sir Benfro	X				Defnyddiwyd gwirfoddolwyr ar gyfer ffoaduriaid o Wcráin
Powys	X				
RhCT	X				
Abertawe	X				
Torfaen	X	X			
Wrecsam				X	
Bro Morgannwg	X				
Ynys Môn		X	X		

- 4.31 WITS yw'r prif ddarparwr ac mae'n darparu gwasanaethau ar gyfer 17 o'r 22 o awdurdodau lleol. Mae dau awdurdod lleol – Gwynedd a Chaerffili – wedi ymuno yn ystod y flwyddyn ariannol hon.

4.32 Mae rhai o'r awdurdodau yn defnyddio Language Line yn hytrach na WITS neu yn ogystal â WITS. Dylid nodi hefyd bod WITS yn defnyddio Language Line ar adegau e.e., i gwrdd ag anghenion y tu allan i oriau arferol. Mae ganddo berthynas weithio dda gyda Language Line a phan fo'r angen yn codi fel arfer gall sicrhau cyfraddau gwell ar gyfer ei aelodau. Y darparwr arall y soniwyd amdano gan un awdurdod lleol, oedd Big Word.

### Y galw a'r gweithgarwch

- 4.33 Gofynnwyd i awdurdodau lleol am y ffigurau ar gyfer nifer y ceisiadau am ddehongli a/neu gyfieithu ar gyfer y blynyddoedd 2018-19, 2019-20, 2021-22, a 2022-23 (rhan o'r flwyddyn, ar ddyddiad y cais). Mae'r prosiect hwn gan ADSS Cymru yn canolbwyntio ar wasanaethau cymdeithasol. Serch hynny, oherwydd natur gorfforaethol y trefniadau ar gyfer dehongli a chyfieithu mae'r adrodd am weithgarwch yn cwmpasu pob gwasanaeth cyhoeddus. O'n trafodaethau, deallwn mai gwasanaethau cymdeithasol ac addysg sydd fwyaf tebygol o ddefnyddio gwasanaethau dehongli. Mae WITS wedi cadarnhau bod gwasanaethau cymdeithasol yn ddefnyddwyr rheolaidd.
- 4.34 Cawsom rywfaint o anhawster wrth geisio cael hyd i'r ystadegau. Dywedodd dau awdurdod lleol fod y data "ddim ar gael". Roedd o leiaf un awdurdod lleol wedi cynnwys ceisiadau am gyfieithu Cymraeg yn y ffigurau.
- 4.35 Am y rhesymau uchod, mae'r tabl isod yn seiliedig ar ddata a gafwyd gan WITS ar gyfer y 17 o awdurdodau lleol sy'n ei ddefnyddio. Nid yw Ynys Môn yn defnyddio WITS a darparodd ei ddata ei hun. Mae'r data'n adlewyrchu pob cais am ddehongli a chyfieithu h.y., ceisiadau gan y gwasanaethau cymdeithasol a gan adrannau eraill yr awdurdodau lleol, er enghraifft addysg.

**Tabl 3: Nifer y ceisiadau am wasanaethau dehongli a/neu gyfieithu, Cymru, fesul awdurdod lleol, 2019-20 i 2022-23**

Awdurdod lleol	Nifer y ceisiadau am ddehongli neu gyfieithu			
	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23 (hyd nes Chwefror 2023)
Blaenau Gwent	112	15	46	74
Pen-y-bont ar Ogwr	*	*	*	*
Caerdydd	4,701	2,872	3,614	4,962
Sir Gaerfyrddin	209	320	359	253
Ceredigion	29	35	169	441
Caerffili	0	0	0	16
Conwy	*	*	*	*
Sir Ddinbych	*	*	*	*
Sir y Fflint	*	*	*	*
Gwynedd	0	0	0	45
Merthyr Tudful	162	144	231	273
Sir Fynwy	105	50	39	311
Castell-nedd Port Talbot	125	129	171	271
Casnewydd	1,308	897	1,385	1,125
Sir Benfro	245	176	238	228
Powys	188	206	238	454
RhCT	352	272	426	666

Abertawe	1,126	1,022	1,125	1,228
Torfaen	77	30	96	116
Wrecsam	*	*	*	*
Bro Morgannwg	708	578	517	509
Ynys Môn	8	3	9	1

Sylwer: \* ni chafwyd unrhyw ddata, mae'r ffurflen gais am ddata yn wag neu wedi'i marcio'n "Amherthnasol"

- 4.36 Lle cafwyd data gan WITS a gan awdurdod lleol, cymharwyd y ffigurau. Nid oedd y ffigurau'n cyfateb i'w gilydd. Mewn rhai achosion, roedd y gwahaniaeth yn gymharol fach, ond ymhob achos roedd y ffigurau a gafwyd gan awdurdodau lleol yn is na'r rheiny a gafwyd gan Wasanaeth Dehongli a Chyfieithu Cymru.
- 4.37 Roedd asesu pa mor dda y mae'r trefniadau'n gweithio ar hyn o bryd y tu allan i gwmpas y prosiect oherwydd byddai'n gofyn am adborth uniongyrchol gan ymarferwyr gwaith cymdeithasol. Fodd bynnag, roedd rhai o'r swyddogion a enwebwyd fel y cyswllt ar gyfer ymateb i'r prosiect, wedi mynd ati i gasglu barn rhai o'u cydweithwyr ac roedd hyn yn ddefnyddiol.
- 4.38 Yn gyffredinol, ymddengys bod y trefniadau'n gweithio'n dda a bod yna lwybrau sydd wedi eu cerdded yn rheolaidd ar gyfer sicrhau gwasanaethau dehonglydd, ac mae rhai ohonynt yn broses gyflym. Rhoddwyd sawl enghraifft gadarnhaol o ddefnyddio gwasanaethau dehonglydd, o'r profiad o'u defnyddio yng nghartref rhywun, dros y ffôn ac mewn cyfarfodydd fideo. Soniwyd fwyaf am WITS fel y darparwr ar gyfer y rhan fwyaf o awdurdodau lleol. Mae hyn yn cynnwys darpariaeth y mae ei hangen y tu allan i oriau swyddfa. Mae llawer yn dibynnu ar y camau y mae'n rhaid i staff eu cymryd, p'un a bod angen llenwi ffurflenni a ph'un a bod angen i rywun arall awdurdodi'r ddarpariaeth.

### Astudiaeth achos:

*Daeth ceisiwr lloches ifanc o Swdan i Gymru, fel plentyn a oedd yn ceisio lloches ar ei ben ei hun. O fewn blwyddyn roedd yn anhwylyd iawn. Roedd ei iechyd emosiynol mor wael fel nad oedd yn bwyta ac roedd yn rhaid ei fwydo trwy beg. Yn dilyn hyn cafodd ddiagnosis o sgitsoffrenia a chafodd ei gymryd i'r ysbyty meddwl gan y GIG. Talodd y Cyngor am ddefnyddio'r un dehonglydd trwy gydol y cyfnod, hyd yn oed ar gyfer ymgynghoriadau iechyd. Byddai cael pobl newydd i mewn i weithio gyda'r dyn ifanc e.e. dehonglydd gwahanol, yn cael effaith andwyol ar ei gyflwr iechyd meddwl. Ni adawodd y Cyngor y gwaith o drefnu dehonglydd gwahanol i'r GIG. Er bod y Cyngor wedi gorfod mynd i gostau ychwanegol i dalu am yr holl ddehongli, dyna oedd "y peth iawn i'w wneud". Adolygwyd yr achos (nid adolygiad achos difrifol) ac er bod gwahaniaethau amlwg ym marn sefydliadau gwahanol am agweddau ar yr achos, nid oedd dehongli yn broblem diolch i'r Cyngor.*

- 4.39 Ar adegau, mae yna anawsterau e.e., cael hyd i godau mynediad neu wybod o ble mae modd eu cael, ond mae'n amlwg fod y deunyddiau a gynhyrchir gan rai awdurdodau ar ffurf ysgrifenedig ac ar y rhyngwyd yn gymorth. Nid yw'n syndod fod y math hwn o anhawster yn ymddangos yn fwy tebygol pan fo'r angen am ddehonglydd yn codi'n achlysurol neu'n anaml. Mae'r angen am wasanaeth dehongli, a'r amser a gymerir i gyfieithu dogfennau fel asesiadau, yn gallu arafu'r broses o reoli achosion. Fel y dywedodd un ymatebwr, gall hefyd olygu bod angen goresgyn amharodwydd unigolyn i ddefnyddio unrhyw un yn hytrach nag

aelod o'r teulu fel dehonglydd. Os bydd gweithiwr cymdeithasol yn cael nifer dda o achosion o'r fath, yna efallai y dylid ystyried maint ei llwyth achosion.

- 4.40 Mae anawsterau eraill yn cynnwys pa mor gyflym y gellir dod o hyd i ddehonglydd ac mewn achosion brys gall hyn wneud y gwahaniaeth rhwng cael budd dehonglydd proffesiynol neu orfod defnyddio aelod o'r teulu, a dylid osgoi gwneud hynny. Mae yna adegau pan na fydd dehonglydd wedi troi i fyny ac, fel yr adroddir ym Mhennod 7, mae yna adegau eraill pan fydd dehonglydd wedi troi i fyny ond mae'r cyfarfod wedi cael ei ganslo.
- 4.41 Tynnodd staff mewn un awdurdod lleol sylw at bwysigrwydd cael mynediad at rywun sy'n gallu defnyddio Iaith Arwyddion Prydain ("BSL") gan fod nam ar y clyw yn effeithio ar bob poblogaeth gan gynnwys y rheiny sydd o grwpiau ethnig lleiafrifol. Yn ddiweddar, mae un o'i weithwyr cymdeithasol wedi defnyddio dehonglydd sy'n defnyddio Iaith Arwyddion Prydain yn dda.
- 4.42 Cydnabuwyd safon dehonglwyr a dim ond ambell i brofiad a oedd wedi codi cwestiynau e.e., dehonglydd yn holi ei gwestiynau ei hun, neu un a fu'n trafod cyflwr eiddo a chyflwr gwybyddol unigolyn o'i flaen. Mae rhai aelodau o staff hefyd wedi mynegi pryder pan fo dehonglydd yn rhan o'r un grŵp cymdeithasol, er enghraifft y mosg neu'r eglwys, a bod hyn yn gallu atal rhywun rhag bod yn agored iawn gyda'r gweithiwr cymdeithasol.

## Cadw cofnodion

- 4.43 Roedd trafodaethau gydag awdurdodau lleol yn dangos amrywiadau yn y broses o gofnodi dewis iaith ar ffeiliau achos a chofnodion. Dywedodd un ymatebwr ei fod wedi "*gweld rhai problemau gyda'r ffordd y caiff ethnigrwydd ei gofnodi*" a "*bod perfformiad yn dda ond ei fod wedi gostwng ychydig.*" Roedd hefyd wedi sôn am yr uchelgais i leihau nifer y cofnodion lle nodwyd "ddim yn gwybod" a'r tebygolrwydd fod staff yn gweld hyn fel yr opsiwn hawdd. Aeth ymlaen hefyd i ddweud bod hyn yn golygu cofnodi pob un o'r nodweddion gwarchoddedig ac nid ethnigrwydd yn unig.
- 4.44 Mae'n bwysig adnabod anghenion iaith yn gywir er mwyn cynllunio ac asesu gofal. Dywedodd un awdurdod lleol fod ei staff yn gwneud ymdrech ymwybodol i adnabod pa ddehongli sy'n angenrheidiol o'r ffurflenni atgyfeirio e.e., i ddarparu ar gyfer y dafodiaith gywir o fewn grŵp iaith.
- 4.45 O ystyried pwysigrwydd cofnodi dewis iaith (cyfeirir at hyn ym mharagraff 3.27) ac adborth o gyfweiliadau, aethpwyd ati i gasglu data am yr ail dro. Holwyd dau gwestiwn arall i'r swyddog cyswllt enwebedig ar gyfer yr awdurdodau lleol.
- Ydy'r awdurdod yn cofnodi gwybodaeth am ddewis/anghenion iaith ethnig lleiafrifol fel mater o drefn?
  - Os mai "Ydy" yw'r ateb i gwestiwn 1, faint o bobl o gymunedau ethnig lleiafrifol sy'n cael gofal a chymorth ar hyn o bryd (wedi eu dadansoddi fesul maes gwasanaeth)?
- 4.46 Diben y cwestiwn cyntaf oedd deall beth yr oedd awdurdodau lleol yn ei ddeall am anghenion iaith y rheiny a oedd yn cysylltu â nhw am gyngor, cymorth neu gefnogaeth ffurfiol, y math o ddata a gasglwyd, ac a oedd y data'n cael eu casglu mewn ffordd systematig. Diben yr ail gwestiwn oedd ystyried a oedd cyswllt cychwynnol yn golygu bod yr unigolion hynny'n cael gofal a chymorth, ac y byddai gofyn ystyried y dewisiadau iaith hynny wrth sicrhau neu ddarparu gwasanaethau ar eu cyfer.
- 4.47 Ymatebodd deunaw o'r 22 o awdurdodau lleol. Defnyddir amrywiaeth o systemau gwahanol i gofnodi data am ddewisiadau iaith. Roedd yr enghreifftiau'n cynnwys WCCIS, PARIS, ac Eclipse. Nid yw'n ymddangos bod dull gweithredu cyson wrth gasglu data, a dywedodd nifer

o'r ymatebwyr nad oedd yn ofyniad mandadol. Yn ôl adroddiadau rhai awdurdodau lleol roedd yna nifer fawr o achosion o "heb gofnodi", o 19% yn y Gwasanaethau Plant mewn un awdurdod lleol i 32% mewn Gwasanaethau Oedolion mewn awdurdod lleol arall. Ar gyfer yr holl wasanaethau gofal cymdeithasol mewn un awdurdod, roedd 1,136 allan o 1,649 cofnod (69%) heb gofnodi dewisiadau iaith.

- 4.48 Yn fras, mae awdurdodau lleol yn casglu data am ethnigrwydd, ac mae hyn yn rhoi rhywfaint o awgrym o'r newid ym mhatrwm y galw. Fodd bynnag, nid oedd nifer ohonynt yn gallu amlinellu eu dealltwriaeth o anghenion iaith a dewisiadau iaith. Dangosir hyn gan yr ymatebion cadarnhaol niferus i'r cwestiwn cyntaf. Roedd nifer ohonynt o'r farn mai "ydy" oedd eu hateb i gwestiwn 1, ond yr hyn a wneir wrth gofnodi mewn gwirionedd yw adnabod pobl o gefndiroedd ethnig lleiafrifol heb allu rhannu data am anghenion iaith. Meddai un ymatebydd:
- *"Er y gallai cofnod nodi'r iaith gyntaf a siaradir, daeth yn amlwg iawn ein bod yn dueddol o weld nad oes fawr ddim byd arall. Yn ôl yr adborth, gan nad yw hwn yn Ddangosydd Perfformiad mandadol, nid yw'r bocsys yn dueddol o gael eu llenwi'n gyson. Aeth fy nghydweithiwr ati i ymchwilio rhywfaint gan edrych ar gofnodion/atgyfeiriadau lle'r oedd y geiriau 'interpreter' neu 'language line' yn cael eu codi. Allan o dros 4000 o atgyfeiriadau ar y system, dim ond 75 a godwyd. Yn amlwg, mae hyn yn siomedig ond yn ddealladwy o ystyried y pwysau ehangach sydd ynghlwm wrth rôl ymarferwyr llinell flaen. Yr hyn sydd ddim gennym yw trosolwg clir o'r anghenion iaith ac felly gofynion ein cymunedau wrth gael mynediad at ofal cymdeithasol. Os nad yw'r data ar y pen-blaen ar gael mewn ffordd ddigon cadarn, ni allwn bennu ffigwr canran ar gyfer y nifer sydd wedi cael cefnogaeth trwy asesiad/pecyn gofal/gwybodaeth, cyngor a chymorth yn eu hiaith gyntaf."*
- 4.49 Roedd yr ymatebion i'r ail gwestiwn yn amrywio o awdurdod i awdurdod ymhlith y rheiny a oedd yn cofnodi ethnigrwydd a'r rheiny a oedd hefyd yn cofnodi nifer y bobl ag anghenion iaith a oedd yn cael mynediad at wasanaethau. Roedd pedwar awdurdod lleol yn rhestru dewis iaith a gwybodaeth am ethnigrwydd. Nid oedd yn glir o'r ymatebion beth oedd y sefyllfa - a oedd gwybodaeth am ddewis iaith yn cael ei chasglu ond nid oedd yn hawdd adrodd arni neu ei chasglu o'u system, neu nid oedd yn cael ei chasglu fel mater o drefn. Rydym yn gwybod o'r ymatebion nad yw pob aelod o staff yn casglu gwybodaeth ac felly nad yw dewis iaith nifer fawr o gleientiaid yn cael ei gofnodi, sy'n golygu bod y data y mae awdurdodau lleol yn eu dal yn anghyflawn, fel y gwelir yn yr enghraifft hon:
- *"Rydym yn cofnodi dewis iaith lafar a dull iaith, er, fwy na thebyg y bydd yr ail gategori'n cael ei ddefnyddio dim ond pan fydd yr ymarferydd yn teimlo bod hynny'n berthnasol (e.e. iaith Arwyddion, Makaton). Nid ydym yn cwmpasu pawb 100% – ar hyn o bryd tua 72% o gleientiaid â gwasanaeth agored sydd â dewis iaith lafar wedi'i nodi ar ffurf y gellir adrodd arno. Wrth edrych ar ein ffeiliau achos rydym yn gwybod bod yna wybodaeth gyd-destunol yng nghofnod yr achos am ddewis iaith ac anghenion iaith, ac felly mae'r canran yn debygol o fod yn uwch na hyn"*

## Cwynion ac anawsterau

- 4.50 Ni adroddodd un awdurdod lleol am unrhyw gŵynion yn ymwneud ag iaith neu ddehongli yn y tair blynedd o 2018-19 i 2021-22. Adroddwyd am un gŵyn yn 2022-23 ond adeg paratoi'r adroddiad hwn nid oedd ymchwiliad wedi bod i'r amgylchiadau a arweiniodd at y gŵyn.
- 4.51 Dywedodd un awdurdod lleol ei fod wedi cael cwyn Cam 2 ynghylch sensitifrwydd diwyllianol y gwasanaeth gofal a chymorth a roddwyd. Gwelwyd y thema hon yn sylwadau awdurdod arall hefyd, a ddywedodd fod y "cynnig gweithredol" yn gallu chwalu wrth edrych

ar ddarparu gofal a chymorth sy'n bodloni anghenion diwylliannol ac iaith h.y. y tu hwnt i'r cam asesu.

- 4.52 Er na chofnodwyd unrhyw gŵynion ffurfiol, roedd y drafodaeth yn cydnabod efallai nad oedd hyn o angenrheidrwydd yn golygu bod pobl o gefndiroedd ethnig lleiafrifol yn fodlon â'r gwasanaeth(au) a gawsant bob tro. Mae yn codi cwestiynau am eu gallu i gwyno h.y., ymwybyddiaeth o'u hawl i gwyno a'u gwybodaeth am sut i gwyno. Os nad Saesneg yw eu hiaith gyntaf, byddai angen cymorth arnynt i wneud hynny.
- 4.53 Nid oedd yr adborth yn nodi unrhyw adolygiadau achos difrifol lle'r oedd problemau iaith a chyfathrebu gan rywun o gefndir ethnig lleiafrifol yn nodwedd sylfaenol neu eilaidd. Roedd un awdurdod yn cofio adolygiad amlasiantaeth, sydd un cam o dan adolygiad achos difrifol. Fodd bynnag, nid oedd iaith a dehongli yn broblem yn yr adolygiad.
- 4.54 Nodwyd dwy sefyllfa arall lle cafwyd rhai anawsterau. Roedd y cyntaf yn asesiad o Drefniadau Diogelu wrth Amddifadu o Ryddid. Cymerodd amser i drefnu hyn oherwydd roedd yn rhaid defnyddio dehonglydd proffesiynol am nad oedd modd cynnwys aelodau o'r teulu yn y broses. Yn y sefyllfa arall, ar gyfer asesiad roedd dehonglydd proffesiynol ar gael dros y ffôn neu dros Teams yn unig, ond roedd gan y fenyw hyn faterion gwybyddol a sensitifrwydd. Wyneb yn wyneb oedd yr opsiwn gorau ond nid oedd modd trefnu hyn a defnyddiwyd aelod o'r teulu.

-----

## 5. Pobl sy'n cael mynediad at wasanaethau gofal cymdeithasol

- 5.1 Hwyluswyd trafodaethau gyda defnyddwyr gwasanaethau cymdeithasol sydd wedi defnyddio cyfieithu/dehongli yn y gorffennol gan Women Connect First. Aeth ati i gynghori ynghylch y ffordd orau o ymgysylltu â phobl ac roedd yn ddigon cymwynasgar i gynnal cyfweiliadau ar ran y prosiect, gan ddefnyddio'i gyfieithwyr sesiynol. Roedd yna fudd ychwanegol i hyn oherwydd roedd y bobl a oedd yn cael eu cyfweld yn adnabod y cyfieithwyr sesiynol ac roedd ganddynt hyder ac ymddiriedaeth wrth adrodd am eu barn. Mae'r awduron yn ddiolchgar i'r mudiad am ei gymorth ac yn ddiolchgar i'r unigolion a gymerodd yr amser i roi eu barn.
- 5.2 Paratowyd nodyn briffio yn cyflwyno cefndir y prosiect a'r rhesymau dros y cwestiynau, ymlaen llaw, ar gyfer y swyddogion a oedd yn cyfieithu. Galluogodd hyn iddynt i baratoi at y cyfweiliadau, a chynhaliwyd pob un o'r cyfweiliadau yn newis iaith y sawl a oedd yn cael cyfweiliad. Mae'r cwestiynau'n archwilio profiadau bywyd pobl sydd wedi cael mynediad at wasanaethau cymdeithasol.
- 5.3 Cynhaliwyd cyfweiliadau gydag 20 o bobl o 11 grŵp ethnig lleiafrifol gwahanol.

**Tabl 4: Tarddiad ethnig y sawl a gafodd gyfweiliad**

Tarddiad ethnig	Nifer	Iaith y cyfweiliad
Bangladeshaidd	2	Bengaleg / Wrddw
Palesteinaidd	1	Arabeg
Pacistanaid	3	Wrddw
Indiaidd	2	Hindi / Gwjarati
Affgani	1	Saesneg / Pwnjabeg
Iracaid	2	Arabeg
Iorddonaid	1	Arabeg
Syriaidd	4	Arabeg
Libiaidd	1	Arabeg
Morocaid	1	Arabeg
Eiffaidd	2	Arabeg

Fynhonnell: Women Connect First

- 5.4 Wrth ddadansoddi oed y rheiny a gafodd gyfweiliad, roedd yna gydbwysedd ar draws y tri ystod oedran eang. Roedd chwech o'r rheiny a gafodd gyfweiliad rhwng 18 a 40 oed; saith rhwng 41 a 60 oed a saith yn 61 oed neu'n hŷn.
- 5.5 Cadarnhaodd bob un o'r ymatebwyr eu bod wedi ymgysylltu â gwasanaethau gofal cymdeithasol neu wedi cael cymorth ganddynt. Dywedodd un unigolyn nad oedd angen mynediad at wasanaethau cyfieithu arnynt gan eu bod yn gallu ymdopi heb y dehongli, ond eu bod wedi cael trafferth gyda'r gwasanaeth a gafwyd.
- 5.6 Roedd y 19 o unigolion a ddywedodd eu bod wedi defnyddio gwasanaethau dehongli wedi cael cymorth gan amrywiaeth o ddarparwyr, gan gynnwys aelodau'r teulu. Byddai rhai wedi defnyddio'r gwasanaethau ar fwy nag un achlysur. Mae'r tabl canlynol yn dangos pwy sydd wedi darparu'r dehongli. Ym mwyafrif yr achosion (16), defnyddiwyd darparwr annibynnol.

Efallai y bydd unigolion wedi defnyddio mwy nag un math o ddarparwr. Roedd un unigolyn wedi defnyddio pob un o'r pedwar opsiwn cyfieithu wrth ryngweithio â gwasanaethau cymdeithasol.

**Tabl 5: Darparwyr dehongli ar gyfer sampl o ddefnyddwyr gwasanaethau cymdeithasol**

Darparwr dehongli	Nifer
Swyddogion yn y gwasanaethau cymdeithasol	3
Gwasanaeth cyfieithu annibynnol a ddarparwyd gan y gwasanaethau cymdeithasol e.e., Language Line	16
Aelod o'r teulu	6
Ffrind neu aelod o'ch cymuned	5

Ffynhonnell: Women Connect First

- 5.7 Ar 3 achlysur, swyddogion o'r gwasanaethau cymdeithasol fu'n darparu'r dehongli. Nid ydym yn gwybod a oedd hyn am eu bod yn siarad yr un iaith neu a oedd gwasanaeth cyfieithu ar-lein ar gael e.e., defnyddiwyd Google Translate.
- 5.8 Dywedodd mwyafrif yr ymatebwyr (10) fod y dehongli yn foddhaol. Dywedodd chwech ei fod yn "dda" neu'n "rhagorol" a theimlai 3 ei fod yn "wan" neu'n "wan iawn". Dywedodd y tri ymatebwr a deimlai fod y dehongli yn "rhagorol" mai aelod o'r teulu oedd eu dehonglydd.

### Astudiaeth achos

*Roedden nhw wedi fy helpu'n fawr gyda llawer o bethau ac rwy'n ddiolchgar iawn. Byddai fy mhrofiad wedi bod llawer yn well petaent yn deall fy rhwystr iaith, petai ganddynt ddealltwriaeth well o fy anghenion diwyllianol a chrefyddol. Byddai wedi bod yn brofiad llawer gwell petaent wedi gweithio gyda fi, gan ddangos amynedd, parch a pharodrwydd i ddeall fy niwylliant a bywyd fy nheulu, yn hytrach na tharfau ar fywyd fy nheulu, a gadael darnau i mi eu codi ar eu hôl. Wedi iddynt adael fy nghartref, cymerodd llawer o amser ac ymdrech i mi fynd yn ôl at fy ffordd o fyw a newid yr arferion newydd yr oedd fy mhientyn wedi eu codi wrth iddynt segura o amgylch fy nghartref, ar eu ffonau am oriau heb wneud unrhyw beth cynhyrchiol gyda fy mhientyn ac wedi cael fy mhientyn i ddod yn gyfarwydd â gwario arian, bwyta allan a mynd i lefydd drud i chwarae; ond cyn iddyn nhw ddod i mewn i'r darlun roedd fy mhientyn yn hapus ac yn fodlon gyda bwyd cartref, mynd i barciau a manau gwyrdd yn yr awyr agored lle'r oedd modd chwarae yn rhad ac am ddim heb orfod gwario llawer o arian.*

### Astudiaeth achos

*Rydym yn bâr oedrannus ag anabledd a defnyddiwr cadair olwyn sy'n siarad Bengaleg yn unig ac ni allwn gyfathrebu yn Saesneg. Mae dros flwyddyn wedi mynd heibio ers i'r gweithiwr cymdeithasol ddod i'n gweld ni ac rydyn ni wedi bod yn ei chael yn anodd. Byddai'n ddefnyddiol iawn petai darparwyr gwasanaethau gofal cymdeithasol yn fwy amyneddgar, yn dangos mwy o ddealltwriaeth, ac yn fwy cymwynasgar. Byddai'n gymorth mawr petaent yn gallu darparu gwasanaeth lle gallant gyfathrebu yn Bengaleg er mwyn i ni allu deall a chael ein deall. Byddem hefyd yn gwerthfawrogi petaent yn dweud wrthym yn Bengaleg (tafodiaith Dhaka) cyn ymweld fel ein bod ni'n gwybod ymlaen llaw. Roedd y dehonglydd a roddwyd i ni yn siarad tafodiaith hollol wahanol*



*Sylheti a dydyn ni ddim yn siarad y dafodiaith hon nac yn ei deall. Mae dros flwyddyn wedi mynd heibio ers i'r gadair olwyn drydan dorri a dydyn ni ddim yn gallu mynd allan a does neb o'r gwasanaethau cymdeithasol wedi ein helpu er i ni ofyn am eu cymorth droeon.*

- 5.9 Dywedodd un unigolyn y byddai ei brofiad wedi bod lawer yn well petai'r dehongli yn well, oherwydd yn aml byddai pethau'n cael eu cyfieithu'n anghywir neu byddent yn cyfieithu yr hyn yr oedd yn hawdd iddynt ei gyfieithu yn unig. Roedd rhai'n cyfieithu'n weddol dda a rhai ddim cystal wrth gyfieithu. Dywedodd fod yr agwedd honno'n siomedig a bod llawer o le i wella yn y gwasanaeth hwnnw.

### **Astudiaeth achos**

*Byddai'n brofiad llawer gwell petaent yn deall sut i ddelio â diwylliannau gwahanol, a sut i fod lawer yn fwy sensitif ac amyneddgar gyda phobl sydd ddim yn gallu mynegi eu hunain ac sydd â materion iechyd gwahanol. Byddai'n ddefnyddiol hefyd petai'n hawdd cael mynediad at ddehonglydd a'u bod yn darparu unigolion sy'n siarad y dafodiaith gywir. Huriwch staff o ddiwylliannau a chrefyddau amrywiol gwahanol er mwyn helpu pobl i gyfathrebu eu hanghenion yn well.*

## **Ymwybyddiaeth o anghenion diwylliannol a chrefyddol**

- 5.10 Wrth drafod i ba raddau yr oedd staff gwasanaethau cymdeithasol yn ymwybodol o anghenion diwylliannol a chrefyddol, roedd y farn yn gymysg. Cafwyd ymateb cadarnhaol gan wyth o'r rheiny a gafodd gyfweiliad. Roedd naw unigolyn yn teimlo nad oedd y staff yn ymwybodol o anghenion diwylliannol neu grefyddol. Dywedodd eraill fod anghysondeb yn y gwasanaethau; roedd rhai aelodau o staff yn ymwybodol o anghenion ond nid oedd eraill yn ymwybodol.
- 5.11 Dywedodd y rhan fwyaf o ymatebwyr (12) fod ymwybyddiaeth staff o faterion diwylliannol yn foddhaol. Teimlai dau fod y gwasanaeth yn "dda" neu'n "rhagorol" a dywedodd 4 bod y gwasanaeth yn "wan" neu'n "wan iawn". Roedd y sylwadau'n cynnwys:
- "Cefais gyfieithu/dehongli yn Almaeneg ac yn Wrddw ac roedd hyn wedi helpu."
  - "Oedden, pan esboniais wrthyn nhw roedden nhw'n sensitif ac yn dangos dealltwriaeth."
  - "Oedden, unwaith y dywedais i am fy anghenion na allaf eu gwneud oherwydd fy anabledd, er enghraifft yr angen i olchi fy hun gyda dŵr glân sy'n rhedeg sawl gwaith y dydd. Cynigiwyd dewis i mi o gael dehonglydd i'r Sbaeneg a'r Arabeg."
  - "Oedden, ar adegau, ond mae'n rhaid ailadrodd drwy'r amser er mwyn sicrhau eu bod yn ymwybodol, yn enwedig am fwyd, a materion diwylliannol a chrefyddol yn ymwneud â rhyw sy'n gysylltiedig ag anghenion gofal."
  - "Oedd, roedd gan y staff a oedd yn fy nghefnogi ddealltwriaeth dda iawn am fy anghenion diwylliannol a chrefyddol."
  - "Oedden, ond roedd yn amrywio gan ddibynnu ar y staff ac roedd yn rhaid i mi ddweud wrthynt am ein hanghenion diwylliannol a chrefyddol."
  - "Dywedais wrthynt am fy anghenion meddygol, diwylliannol a chrefyddol yn enwedig pethau fel materion rhywedd."
  - "Ddim mewn gwirionedd, mae'n rhaid dweud wrthynt am bethau fel yr angen i ddefnyddio dŵr sy'n rhedeg i gael bath a golchi ac ar gyfer anghenion tŷ bach ayb."
  - "Na, roedd yn heriol iawn oherwydd roedden nhw'n ei chael yn anodd deall ac roedd yn rhaid i mi gwyno sawl gwaith."

- *“Na, ni fyddent yn fy helpu i gael bath a golchi, ond byddent yn dod i mewn am 10 munud ar gyfer gwasanaeth hanner awr, dim ond i fy sychu gyda thywel, ac nid yw hyn yn ddigon ar gyfer ein hanghenion diwylliannol neu grefyddol. Roedd yn rhaid cwyno dro ar ôl tro a newid sawl gofalwr, ac roedd yn brofiad anodd iawn.”*
- *“Na, rwy’n ei chael yn anodd cyfathrebu â nhw a dydyn nhw ddim yn deall beth rwy’n ei ddweud.”*
- *“Ddim mewn gwirionedd, wnaethon nhw ddim ffwdanu i roi bath neu gawod i fi dim ond fy sychu dro ar ôl tro gyda thywel. Siomedig iawn.”*

5.12 Dim ond dau ymatebydd a ddywedodd eu bod wedi cwyno am y gwasanaeth a gawsant. Gwnaed y ddwy gŵyn ar lafar, gydag un yn ffonio'r prif rif cyswllt i gwyno.

5.13 Roedd tri ymatebwr a sgoriodd y gwasanaeth yn “wan” neu’n “wan iawn” ddim wedi cwyno. Nodwyd sawl rheswm dros beidio â chwyno:

- *“Dydw i ddim yn gwybod sut i gwyno nac wrth bwy.”*
- *“Hyd yn oed ar ôl i ni ffonio a gofyn am gymorth ‘does neb yn helpu mewn gwirionedd.’”*
- *“Rhwyrstr iaith, anodd cael help.”*
- *“Dydw i ddim yn gwybod sut i gwyno nac wrth bwy i gwyno, a gyda fy rhwyrstr iaith i mae’n anodd iawn cyfathrebu yn barod, ac yn dod yn fwy anodd, felly dydw i ddim yn ffwdanu.”*
- *“Dydw i ddim yn gwybod sut i gwyno.”*

5.14 O'r ddau ymatebydd a oedd wedi cwyno, dywedodd un fod ei gŵyn ar lafar wedi cael cydnabyddiaeth a'u bod wedi gwneud y newidiadau angenrheidiol. Roedd hwn yn ofal gan ddarparwr annibynnol ac nid awdurdod lleol. Dywedodd y llall nad oedd llawer wedi deillio ohono, ond ar ôl sawl cwyn roeddent wedi newid y staff ac wedi darparu rhywun newydd.

## Creu profiad gwell

5.15 Gofynnwyd i'r rheiny a gafodd gyfweiliad i roi enghreifftiau o bethau y gellid eu gwneud yn wahanol er mwyn gwella'u profiad o ofal cymdeithasol. Roedd nifer lai yn hapus â'r gwasanaeth a gawsant ac wedi rhoi rhai sylwadau cadarnhaol: Ceir enghreifftiau o ryngweithio cadarnhaol gyda gofal cymdeithasol yn y sylwadau isod:

- *“Roeddwn i'n fodlon â'r help a gefais, byddwn i wedi gwerthfawrogi mwy o gymorth emosynol yn fawr iawn ac ychydig mwy o gymorth i fod yn annibynnol oherwydd roeddwn i mewn sefyllfa anodd iawn.”*
- *“Maen nhw wedi bod yn gymwynasgar iawn, a wir wedi fy helpu lawer yn ystod fy nghyfnodau anodd ac wedi bod yno pan yr oedd angen help arnaf. Maen nhw wedi fy nghefnogi i a fy mhlant yn dda iawn yn ystod fy salwch gyda fy anabledd a gydag anabledd fy mhlentyn. Maen nhw wedi bod yn hygyrch iawn ac mae wedi bod yn hawdd mynd atynt. Mae'n wasanaeth defnyddiol a da iawn.”*
- *“Rydw i wedi cael profiad da iawn ac rwy'n hapus iawn â'r gwasanaeth a gefais.”*

5.16 Roedd yr awgrymiadau ar gyfer gwelliant yn cynnwys:

- *“Byddai'r profiad wedi bod lawer yn well petaen nhw yn fwy ymatebol ac ar gael pan mae eu hangen ar bobl. Rwy'n ffoadur sydd wedi dioddef trais domestig ac yn fam sengl, ac felly mae wedi bod yn anodd iawn i mi ddechrau bywyd newydd mewn gwlad newydd gyda fy mhlant. Does gen i ddim cefnogaeth teulu na ffrindiau yma ac rwy'n wynebu popeth ar fy mhen fy hun.”*

- *“Rwy’n dioddef o orbryder ac mae fy hyder i ofyn am help yn isel. Does gen i ddim teulu na chymorth yma. Rydw i ar fy mhen fy hun a dim ond pobl rwy’n eu ‘nabod yn fy nghymuned sydd gen i ac maen nhw’n ddigon caredig i fy helpu. Byddai wedi bod yn help mawr petai rhywun o ofal cymdeithasol wedi estyn allan a rhoi llawer mwy o arweiniad a chefnogaeth ynghylch y gofal a’r cymorth sydd ar gael i fi.”*
- *“Rwy’n fam sengl sy’n mynd trwy lawer ar hyn o bryd a buaswn i wedi gwerthfawrogi cymorth ac ymyriad mwy amserol yn fawr iawn i fy helpu i a fy mhlentyn. Mae fy nheulu a fy mhlentyn wedi dioddef llawer ac wedi byw mewn ofn, heb gymorth na chefnogaeth. Mae hyn wedi cael effaith andwyol iawn ar ein hiechyd meddwl a’n llesiant yn gyffredinol. Mae wedi bod yn eithaf anodd i ni i gael yr help a’r gefnogaeth y mae eu hangen arnom. Byddai’n dda petai cefnogaeth a chymorth ar gael yn hawdd a’n bod yn gwybod sut i gwyno os nad ydym yn cael y gefnogaeth y mae ei hangen arnom neu os nad ydym yn hapus â’r gefnogaeth a roddir.”*

### Astudiaeth achos

*Buaswn i wedi gwerthfawrogi llawer mwy o ddealltwriaeth am fy sefyllfa, fy niwylliant, fy anghenion crefyddol, yr amgylchiadau yr ydw i ynddynt, llawer mwy o gymorth, cefnogaeth ac arweiniad mewn perthynas â fy mhlant. Dylech osgoi canslo apwyntiadau yn rheolaidd oherwydd mae’n rhaid i mi gymryd amser i ffwrdd o’r gwaith a cholli enillion. Roedden nhw’n gwneud imi deithio’n bell ar gyfer apwyntiadau, ac mae hynny’n ddrud iawn ac yn ystod y cyfnod hwn nid yw’n hawdd gallu fforddio hynny. Rwy’n newydd i’r wlad, wedi dioddef trais domestig a does gen i ddim cefnogaeth teulu na ffrindiau yma, rhaid i mi wneud popeth fy hun a dydw i ddim yn gyfarwydd â hynny oherwydd rydw i wastod wedi bod yn ddibynnol ar fy nghyn ŵr yn ariannol. Byddai wedi bod yn help mawr i mi petai gen i lawer mwy o gefnogaeth yn ystod y cyfnod anodd hwn.*

- 5.17 O’r holl sylwadau a wnaed yn ystod y cyfweiliadau, gellir gosod yr awgrymiadau ar gyfer gwella’r help a roddir i bobl o gefndiroedd ethnig lleiafrifol mewn grwpiau eang o dan y themâu canlynol:
- Gweithlu – cyflogi staff o nifer o ddiwylliannau a chrefyddau, sy’n siarad ieithoedd gwahanol, er mwyn iddynt allu darparu’r cymorth a’r gofal i bobl o ethnigrwydd gwahanol. Dylai staff gofal cymdeithasol ddangos mwy o ofal, amynedd, parch, empathi a dealltwriaeth a bod yn fwy cymwynasgar.
  - Cynllunio – rhoi rhybudd ymlaen llaw cyn ymweliadau; gwirio pa dafodiaith sy’n angenrheidiol cyn darparu dehonglydd.
  - Cwynion – gwybodaeth well am sut i gwyno os nad yw gwasanaeth yn cael ei ddarparu neu os oes materion yn codi gyda’r gwasanaeth.
  - Ansawdd gwasanaethau dehongli – mae angen sicrhau bod gwybodaeth yn cael ei chyfieithu’n gywir.
  - Cysondeb – darparu’r un aelodau o staff yn hytrach na newid staff drwy’r amser.
  - Gwasanaethau – darparu gofal seibiant sy’n fwy hyblyg yn ystod y dydd, yn ôl yr angen ac ar sail yr amgylchiadau.

-----

## 6. Mudiadau a grwpiau'r trydydd sector

- 6.1 Mae'r bennod hon yn grynodedb o'r canfyddiadau o sgysiau gyda chynrychiolwyr mudiadau'r trydydd sector, y mae rhai ohonynt yn ofalwyr i bobl o gefndiroedd ethnig lleiafrifol eu hunain.
- 6.2 Nid yw'r mudiadau a gyfrannodd eu barn yn rhan o'r gwasanaethau a gynigir gan ofal cymdeithasol o angenrheidrwydd. Fodd bynnag, maent yn helpu pobl i gael amrywiaeth o wasanaethau gan y sector cyhoeddus e.e., gofal cymdeithasol, iechyd meddwl, eiriolaeth, tai, budd-daliadau, cymorth i ddiodefwrwr a chyflogaeth. Yn aml, mae unigolion a theluoedd o gefndiroedd ethnig lleiafrifol yn eu defnyddio fel porth i gael mynediad at wasanaethau cyfieithu a dehongli. Roedd rhai o'r enghreifftiau a roddwyd yn cyfeirio at wasanaethau heblaw am ofal cymdeithasol. Lle maent yn amlwg yn berthnasol i ofal cymdeithasol gellid cyfeirio at y rhain.
- 6.3 Er bod ffocws yr elfen hon o'r astudiaeth ar grwpiau a mudiadau, daw'r adborth a gafwyd gan gyfuniad o unigolion hefyd. Mae'n cynnwys unigolion sydd â'u rolau gofal eu hunain ac sy'n nodi eu profiadau o ddefnyddio gwasanaethau cyfieithu a dehongli neu eu darparu ar gyfer eu hanwyliaid, ac adborth gan ymatebwyr ynghylch gwybodaeth o lygad y ffynnon am brofiadau eu cleientiaid a'r hyn a ddwedwyd wrthynt yn hytrach na'r hyn yr oeddent wedi ei weld. Cyflwynir nifer o astudiaethau achos er mwyn dangos profiadau pobl.

### Dull gweithredu

- 6.4 Paratowyd rhestr o fudiadau yr oedd yn bosibl y gallent cyfrannu at yr astudiaeth, gan ddefnyddio gwybodaeth o waith blaenorol gan ADSS Cymru a thrwy chwilio ffynonellau gwybodaeth cyhoeddus. Anfonwyd neges e-bost i dros hanner cant o fudiadau. Anfonwyd ail neges e-bost i'r rheiny a oedd heb ateb. Cafwyd tair ar hugain o sgysiau gyda deunaw mudiad a phedwar unigolyn a roddodd gyfrif personol o'u profiadau fel gofalwyr neu fel rhai sy'n cefnogi aelodau'r teulu i gael mynediad at ofal cymdeithasol.
- 6.5 Gwnaethpwyd mwyafrif y cyfweiliadau ar-lein (17), gydag eraill wyneb yn wyneb neu dros y ffôn. Roedd llawer o bobl eisiau rhannu eu 'stori' ac mae rhai wedi eu cynnwys fel astudiaethau achos dienw.
- 6.6 Cydnabuwyd y gofynnwyd i'r mudiadau y cysylltwyd â hwy i gyfrannu droeon at astudiaethau gwahanol, ac efallai bod rhai wedi blino ar yr holl gyfweiliadau. Efallai bod eraill yn amharod i ymgysylltu am nad ydynt yn teimlo bod digon yn cael ei wneud i ddatrys materion a godwyd yn y gorffennol. Mae'r awduron yn ddiolchgar i bawb sydd wedi cyfrannu.

### Cael mynediad at wasanaethau gofal cymdeithasol

- 6.7 Roedd mwyafrif y mudiadau wedi helpu pobl yr oedd angen cymorth a gofal cymdeithasol arnynt, ond nid oedd pob unigolyn wedi defnyddio gwasanaethau. Roedd y canlynol ymhlith y rhesymau dros hynny:
  - Diffyg dealltwriaeth – nid yw'n hawdd i bobl nad ydynt yn siarad Saesneg i ddeall y system ofal cymdeithasol. Mae yna rai fydd heb brofi unrhyw beth tebyg yn y wlad y maent wedi dod ohoni ac nid ydynt eisiau i'r llywodraeth ymyrryd â'u teulu.
  - Stigma yn gysylltiedig â defnyddio gwasanaethau cymdeithasol ymhlith rhai rhieni ifancach; mae angen ailhyfforddiant mewn sgiliau magu plant, gan eu helpu i ddeall bod gwasanaethau cymdeithasol yno i roi gofal a chefnogaeth.

- Ofn – nid yw llawer o bobl eisiau cael eu hatgyfeirio at ofal cymdeithasol oherwydd mae yna ofn bod plant o gefndiroedd ethnig lleiafrifol yn cael eu cymryd i ffwrdd yn gyflymach. Roedd dau o'r ymatebwyr yn teimlo bod hyn yn broblem benodol yng Nghymru lle mae deddfwriaeth yn dweud bod cosbi corfforol yn anghyfreithlon, ond mae'n fath o ddisgyblaeth sy'n dderbyniol mewn rhai diwylliannau. Mae'r ofn o gael mynediad at ofal i blant yn fyw iawn mewn llawer o gymunedau oherwydd cyhoedduswydd gwael yn y gorffennol y mae'n anodd ei anghofio.
- Addaswydd diwylliannol gofal – mae pobl hŷn yn pryderu y byddant yn cael eu rhoi mewn cartref gofal neu y bydd pobl yn dod i'w cartrefi nad ydynt yn deall eu hanghenion diwylliannol ac ieithyddol.

6.8 Ym maes eiriolaeth ystyrir bod mynediad at ddehongli yn hanfodol, yn enwedig pan fydd gorchmynion diogelu ac amddiffyn yn eu lle ar gyfer unigolion o gefndiroedd ethnig lleiafrifol. Roedd rhai o'r rheiny a gafodd gyfweiliad yn teimlo bod angen gwneud mwy o waith ynghylch magu plant, er mwyn cefnogi'r gwasanaethau cymdeithasol a'r teuluoedd mewn perthynas â diogelu, ac er mwyn codi ymwybyddiaeth o'r ffordd y mae diwylliannau gwahanol yn magu eu plant i ddeall traddodiadau teuluol, eu hymarfer a'u dathlu.

### Astudiaethau achos: Teuluoedd Roma

*Cynigiwyd i frawd menyw yr oedd ei phlant o dan amddiffyniad y gwasanaethau cymdeithasol, a'i wraig, i ddarparu gofal maeth ond ni allent am fod y tŷ yn rhy fach. Daeth y gwasanaethau cymdeithasol o hyd i ofal maeth ar gyfer y plant 70-80 milltir i ffwrdd. Aeth y brawd i'w gweld ddwywaith yr wythnos a bu'n dehongli er mwyn i'r gwasanaethau cymdeithasol gyfathrebu â'i chwaer. Gwnaeth hyn o'i wirfodd, ac ni chafodd gostau teithio na thâl am ddarparu'r dehongli. Pe na bai ef yn mynd byddai'r fam ar ei phen ei hun heb neb i ddehongli.*

*Fel arfer, byddai'r gwasanaethau cymdeithasol yn darparu cyfieithydd; weithiau Slofaceg neu Tsieceg. Mae yna ddiffyg dehonglwyr Roma ac nid yw'r gwasanaethau cymdeithasol yn eu darparu. Pan fyddant yn defnyddio dehonglwyr, mae'n rhaid cyfieithu o'r Saesneg i'r Slofaceg ac yna i Roma. Weithiau rhaid i aelodau'r teulu gamu i mewn i ddarparu cymorth. Weithiau, byddai'r gwasanaethau cymdeithasol yn gwneud gwiriadau ar hap yn y cartref ac yn dod heb ddehonglydd.*

- 6.9 Cafwyd sylwadau gan rai o'r rheiny a gafodd gyfweiliad ynghylch addaswydd y gwasanaeth a sut y mae unigolion o gefndiroedd ethnig lleiafrifol yn cael eu gweld a'u trin. Awgrymodd un o'r rheiny a gafodd gyfweiliad fod pethau bach yn gallu gwneud gwahaniaeth wrth gwrdd â rhywun am y tro cyntaf. Rhoddwyd enghraifft: “*Un peth sy'n ypsetio llawer o bobl yw pan na fydd rhywun yn cymryd yr amser i ddarganfod sut y mae ynganu eu henw, ac mae hyn yn gallu bod yn sarhaus iawn i rai.*”
- 6.10 Nodwyd codi ymwybyddiaeth o'r hyn sydd ar gael, a sicrhau bod gwybodaeth yn hawdd ei deall, fel mater o bwys i bobl o gefndiroedd ethnig lleiafrifol. Soniodd y rheiny a gafodd gyfweiliad am brofiadau eu defnyddwyr o beidio â gwybod ble i gael gwybodaeth am wasanaethau cyfieithu a dehongli a sut i wneud hynny. Gallai'r wefan sy'n bwynt cyswllt cyntaf ar gyfer nifer o awdurdodau lleol gynnwys mwy o wybodaeth mewn ieithoedd gwahanol gan y byddai'n well gan lawer o bobl i gael mynediad at wasanaethau yn y ffordd hon.

- *“Defnyddiwch beth sydd ar gael ac yn cael ei ddarparu yn barod. Mae fel mynd i wlad arall a methu â deall y gwasanaeth. Sicrhewch ei fod ar gael yn fwy helaeth a sicrhewch ei fod yn fusnes i bawb.”*
- *“Peidiwch â chymryd bod pob un yn deall Saesneg.”*
- *“Cyfiawnhau pam nad ydyn nhw’n gallu cynnig y gwasanaethau cyfieithu/dehongli. Mae yna broblemau ychwanegol i bobl ag anabledau dysgu. Dylai gwasanaethau fod yn gallu mynd i mewn i’w byd nhw ac nid y gwrthwyneb, trwy sicrhau bod addasiadau rhesymol yn cael eu gwneud.”*

### Astudiaeth achos

*Yn ddiweddar, cysylltodd gweithiwr cymdeithasol â mudiad trydydd sector i holi a fyddai’n gallu cefnogi teulu bach o Somalia â 2 o blant 6 ac 8 oed, dros benwythnos. Roedd y fam yn gaeth i’w gwely. Nid oedd gan y mudiad yr adnoddau i ddarparu ar eu cyfer felly aeth gofal cymdeithasol at y gymuned ond nid oedd y bobl a oedd yn cefnogi wedi cael unrhyw wiriadau gan y Gwasanaeth Datgelu a Gwahardd ac roedd y plant yn agored i niwed. Petai’r Cyngor wedi rhoi taliad uniongyrchol i’r teulu yna byddai wedi bod yn bosibl darparu gofalwr. Mae’r mudiad wedi mynd at y gwasanaethau cymdeithasol i sôn am hyn ond hyd yn hyn ni chafwyd unrhyw ymateb ac mae’r plant yn agored i niwed.*

### Astudiaeth achos

*Roedd teulu â 2 o blant, un ag awtistiaeth ac un â chyflwr heb ei ddiagnosisio, wedi cysylltu â gofal cymdeithasol i geisio cymorth. Roedd y fam eisiau i’r trydydd sector ddarparu cymorth eiriolydd yn ystod cyfarfodydd. Mae’r teulu’n ei chael yn anodd deall beth mae’r gweithiwr cymdeithasol yn ei ddweud ac mae’r gweithiwr achos wedi ysgrifennu at y gwasanaethau cymdeithasol i ddweud wrthynt ei bod yn cefnogi’r teulu fel eiriolydd. Am ryw reswm, mae’r gwasanaethau cymdeithasol yn gwrthod gadael i’r gweithiwr achos fod yn rhan o’r achos hwn a darparu cymorth ar gyfer y teulu. Nid oes unrhyw gost am y gwasanaeth hwn ac felly nid yw’r trydydd sector yn deall pam nad ydynt yn gallu darparu’r cymorth hwn.*

## Darparu dehongli a chyfieithu

- 6.11 Dywedodd y rhan fwyaf o fudiadau y gallai awdurdodau lleol ddefnyddio gwasanaethau dehongli a chyfieithu yn ôl yr angen ond ei bod yn gallu cymryd amser i drefnu’r gwasanaeth ac mae’r safon yn gallu amrywio’n eang. Mae’n arbennig o heriol pan fydd angen brys. Er bod llwybrau ffurfiol at wasanaethau cyfieithu, rhannodd y rheiny a gafodd gyfweiliad brofiadau lle na chynigiwyd dehongli ar gyfer rhai ieithoedd lleiafrifol oherwydd diffyg argaeledd, ac yna gallai’r gweithwyr cymdeithasol fod wedi galw ar aelodau’r teulu yn lle.
- 6.12 Dywedwyd wrth rai o’r cleientiaid pe na byddent yn darparu eu dehonglydd eu hunain yna ni allent gael y gwasanaeth. Roedd hyn y fater amlycach mewn gofal iechyd, a rhoddwyd enghreifftiau o geisio cael apwyntiadau gydag optegydd a deintydd.

### Astudiaeth achos

*Roedd menyw a oedd yn anhwylyd iawn a chanddi fwy nag un salwch, yn wraig ac yn ofalwr. Nid ydyw wedi gallu defnyddio gwasanaethau cymdeithasol oherwydd nid yw'n siarad Saesneg ac nid yw'n hapus i ddefnyddio dehonglwyr nad yw'n eu 'nabod gan nad yw safon y cyfieithu yn dda. Byddai'n well ganddi ddefnyddio'r mudiad trydydd sector gan ei bod yn eu 'nabod ac yn ymddiried ynddynt, ond nid yw'r awdurdod lleol yn fodlon ariannu hyn.*

- 6.13 Dywedodd rhai o fudiadau'r trydydd sector eu bod yn defnyddio Gwasanaeth Dehongli a Chyfieithu Cymru ("WITS") a Language Line yn gyffredin, gan fwyaf dros y ffôn ond weithiau trwy fideo. Dywedwyd bod ansawdd Language Line yn amrywio gan ddibynnu ar y dehonglydd, ond, ar y cyfan, ei fod yn gweithio'n weddol dda oherwydd gellir ei ddarparu ar fyr rybudd ac felly mae hynny'n well na dim.
- 6.14 Disgrifiodd mudiad arall ei brofiad gyda WITS a Language Line gan ddweud bod y gwasanaethau yn ddruod ac nad yw pobl yn ymddiried yn y dehongli a ddarperir. Nid yw'r dehonglwyr yn deall cefndir yr unigolyn, na'i gyflwr, ac felly nid ydynt yn cyflwyno gwybodaeth yn gywir. Dywedodd y mudiad y byddai'n gallu darparu gwasanaeth dehongli yn rhatach na'r darparwyr hynny.
- *"Mae yna ddiffyg ymddiriedaeth ynghylch defnyddio gwasanaethau cyfieithu yn y cymunedau Roma, sydd â phrofiadau o wahaniaethu. Maen nhw wedi profi hynny yn eu cartref ac yng Nghymru. Mae atgofion byw yn rhan o'r diffyg ymddiriedaeth hwn lle cymerwyd pobl i mewn i ofal a chymerwyd hwy o garafanau."*
- 6.15 Soniwyd am anawsterau ymarferol gyda dehongli hefyd. Mae yna nifer o achosion lle nad yw dehonglwyr yn cael digon o amser i ddeall beth sy'n ofynnol ac i ddeall yr achos cyn iddynt ddechrau dehongli. Cydnabyddir pwysigrwydd cael dehonglydd i feithrin ymddiriedaeth gyda'r ddwy ochr, gan ddangos empathi ond bod yn niwtral ar yr un pryd. Mae angen i ddehonglydd ddeall yn iawn *"beth sy'n achosi'r boen"* er mwyn iddo allu cyfleu'r materion yn effeithiol i'r swyddog sy'n asesu'r achos.

### Astudiaeth achos

*Roedd gan fenyw o Syria epilepsi ac roedd ganddi faban newydd-anedig. Roedd y gwasanaethau cymdeithasol yn poeni am y babi a chysylltont â mudiad trydydd sector i helpu gan na allent gyfathrebu â'r teulu ac felly nid oeddent yn gallu asesu'r angen na rhoi cymorth sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn. Roedd y mudiad trydydd sector yn pryderu y byddai'r gwasanaethau cymdeithasol yn mynd â'r babi heb reswm da. Nid yw'r gwasanaethau cymdeithasol yn rhoi cymorth nawr gan eu bod wedi cymryd y wybodaeth a gafwyd gan y mudiad trydydd sector yn ddi-gwestiwn. Dylai fod system well ar waith i ddarparu'r gwasanaeth cyfieithu sy'n angenrheidiol, oherwydd pe na bai'r mudiad trydydd sector ar gael i ddarparu gwybodaeth ac i gyfieithu yn yr achos hwn, gallai'r canlyniad fod wedi bod yn wahanol ac ni fyddai wedi arwain at yr hyn sydd orau i'r fam a'r plentyn.*

- 6.16 Dylid ystyried natur y cwestiynau a holir hefyd. Er enghraifft, nid oes gair am "ofalwr" yn yr iaith Wrddw, ac felly mae angen holi "ydych chi'n gofalu am rywun?" ac nid "ydych chi'n ofalwr i rywun?".

- 6.17 Amlygwyd pwysigrwydd sicrhau bod pob cyfieithydd a dehonglydd yn gymwys i lefel diploma, ond nid oes unrhyw gyrsiau achrededig yn lleol i ddarparu cymhwyster. Holodd un mudiad a fyddai cyfle i ddarparwr hyfforddiant lleol ddarparu'r hyfforddiant hwn gan ei fod yn gwybod am sawl un a fyddai'n hoffi ennill cymhwyster petai'r hyfforddiant hwn yn cael ei ariannu.
- 6.18 Soniodd y rheiny a gafodd eu cyfweld am bwysigrwydd gallu dehongli anghenion y rheiny na allai fynegi eu hunain ar lafar oherwydd eu cyflwr meddygol neu ddiffyg Saesneg, a'r angen i weithwyr y gwasanaethau cymdeithasol i barchu diwylliant a chrefydd wrth ddarparu gwasanaethau. Amlygwyd hyn gan un mudiad sydd wedi gweld cynnydd yn eu cymunedau o ran cymorth i bobl sy'n byw gyda dementia ac yn cael gofal lliniarol.
- 6.19 Teimlwyd bod dehongli yn mynd y tu hwnt i fynegi ar lafar, ac ar gyfer y rheiny a gafodd gyfweiliad a oedd â rôl o ofalu dros anwyliaid hefyd rhoddwyd enghreifftiau o achosion lle nad oedd staff gwaith cymdeithasol wedi dangos empathi gyda chrefydd neu ddiwylliant y defnyddiwr. Nodwyd enghreifftiau o fwyd amhriodol a staff gofal cartref ddim yn parchu ceisiadau gan deuluoedd Mwslimaidd i dynnu eu hesgidiau wrth fynd i gartrefi. Dywedodd ymatebwr arall nad oedd defnyddio plant i gyfieithu yn addas a'i fod yn arfer gwael.
- 6.20 Awgrymodd sawl mudiad mai dim ond dehonglwyr wedi eu hyfforddi y dylid eu defnyddio oherwydd mae'n rôl sy'n gofyn am set benodol o sgiliau. Nid yw'n briodol defnyddio aelodau o'r teulu neu ffrindiau, yn enwedig plant. Esboniwyd nad yw rhai aelodau o deuluoedd yn hoffi cyfleu newyddion gwael i'w rhieni neu fod ganddynt eu hagenda eu hunain, ac felly y gallent ffiltro'r wybodaeth sy'n cael ei chyfnewid. Oherwydd hyn, nid yw swyddogion gofal cymdeithasol yn cael darlun llawn, cywir ac mae hyn yn effeithio ar eu gallu i ddarparu gwasanaeth sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn. Roedd trafodaethau hefyd yn cyfeirio at y posibilrwydd o wneud niwed emosïynol i blant sy'n clywed gwybodaeth sensitif yn uniongyrchol gan weithiwr cymdeithasol heb i riant ei ffiltro, er na ddwedwyd hynny'n uniongyrchol.
- *'Mae defnyddio plant i gyfieithu yn amhriodol ac mae'n arfer gwael iawn! Mae Awdurdodau Lleol yn credu eu bod yn glyfar ac yn arbed arian trwy ddefnyddio plant i gyfieithu. Dydy plant ddim yn deall cyd-destun gofal cymdeithasol neu fater ieuchyd aelod o'r teulu. Dydyn nhw ddim bob tro'n gyfarwydd â themau meddygol neu ofal technegol a ddefnyddir, ac felly maen nhw'n ffiltro gwybodaeth. Mewn rhai achosion, efallai eu bod yn dewis peidio â dweud wrth eu rhieni beth sy'n cael ei ddweud oherwydd dydyn nhw ddim eisiau iddynt glywed gwybodaeth a allai eu hypsetio.'*
- 6.21 Mynegodd y rheiny a gafodd gyfweiliad yr angen i weithwyr cymdeithasol weithio gyda theuluoedd i helpu gyda dehongli ond i beidio â dibynnu ar y teulu i ddarparu'r gwasanaeth hwn fel adnodd di-dâl.

## Ymateb staff gwasanaethau cymdeithasol i anghenion diwylliannol a chrefyddol

- 6.22 Esboniodd y rheiny a gafodd gyfweiliad mai'r cyswllt cyntaf yw'r adeg y bydd rhai cymunedau yn penderfynu a ydynt am ymgysylltu â gwasanaeth, neu ei ddefnyddio, ai peidio. Os ydynt yn teimlo bod gwasanaethau cymdeithasol yn dangos tuedd, neu os ydynt yn cael eu trin â diffyg parch, mae'n anodd iddynt ofyn am gymorth. O ganlyniad, nid yw'r help yn dod. Mae'r sgysiau'n awgrymu bod rhai cymunedau yn profi gwahaniaethu ar sawl lefel. Nododd rhai o'r rheiny a gafodd gyfweiliad ganfyddiadau, ymddygiadau ac agweddau staff llinell-flaen fel y rheswm nad ydynt yn defnyddio gwasanaethau pan fo'u hangen.



- 6.23 Roedd ymwybyddiaeth o ddiwylliant mewn cymunedau gwahanol, neu, yn fwy cywir, diffyg ymwybyddiaeth, yn stori a ailadroddwyd trwy gydol y cyfweiliadau. Honnwyd bod staff gwasanaethau cymdeithasol naill ai heb fod yn ymwybodol o ddiwylliant unigolyn, ei grefydd a'i draddodiadau, neu eu bod heb ddangos fawr o empathi ynghylch sut y byddai modd darparu ar eu cyfer yn ei ofal cymdeithasol.
- 6.24 Un enghraifft yw dementia. Nid yw dementia'n cael ei dderbyn fel cyflwr meddygol mewn rhai cymunedau. Gallai aelodau o'r teulu wrthod derbyn y cyflwr, neu gallent ofni'r cyflwr, ac felly mae'n anoddach i bobl ofyn am gymorth. Os nad yw staff gofal cymdeithasol yn gwybod am yr ymatebion diwylliannol i ddementia, mae'n anodd cael sgwrs sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn ynghylch y ffordd orau o ddiwallu anghenion gofal a chymorth yr unigolyn.
- 6.25 Wrth rannu eu profiadau, siaradodd rhai o'r rheiny a gafodd gyfweiliad am y canfyddiadau negyddol a oedd yn amlwg ymhlith staff gwasanaethau cymdeithasol, o ran sut yr oeddent yn edrych, yn ymddangos, yn siarad ac yn arfer eu diwylliant neu grefydd. Yn bennaf, mae pobl eisiau cael eu trin â pharch ac urddas ar y pwynt mynediad ac nid ydynt eisiau teimlo eu bod yn faich ac nad ydynt yn haeddu cymorth. Meddai un o'r rheiny a gafodd gyfweiliad:
- *“Roeddwn i'n teimlo bod ffordd ac ymddygiad y gwasanaethau cymdeithasol yn hiliol, a wynebais sylwadau fel ‘oni ddylech chi bobl edrych ar ôl eich pobl eich hun.’”*
- 6.26 Disgrifiwyd cynrychiolaeth grwpiau ethnig lleiafrifol yn y gweithlu gan un ymatebwr fel *“gweld pobl sy'n edrych fel fi”* a chynigiodd enghraifft o achos lle'r oedd pobl wedi ymateb yn dda i'w anghenion diwylliannol neu grefyddol. Teimlwyd bod hyn yn dibynnu ar ymdrechion unigol aelodau o staff o gefndir ethnig lleiafrifol. Teimlwyd eu bod yn mynd ati mewn ffordd wahanol wrth weithio gyda theuluoedd, gan ddangos dealltwriaeth o'r materion er mwyn cael canlyniad cadarnhaol. Mewn rhai achosion, gallai'r unigolion siarad yn eu hiaith a/neu roedd ganddynt gysylltiad at eu diwylliant neu grefydd.

### Astudiaeth achos

*Roeddwn i'n bersonol angen help gyda fy mab sydd ag anghenion arbennig. Roeddwn i'n 'nabod rhywun sy'n gweithio yn y gwasanaethau gofal cymdeithasol. Gwnaeth ymwybyddiaeth ddiwylliannol y swyddog hwn wahaniaeth yn ein hachos ni, gan ei fod yn deall yr anghenion diwylliannol. Nid oedd yn golygu cael ein trin yn fwy ffafriol, ond bod pobl yn deall ac yn gosod pethau priodol yn eu lle, ac felly cafwyd canlyniadau mwy cadarnhaol. Roedd yn golygu os oedd problem yn codi, y gallwn i ei datrys. Mae gweithiwr cymdeithasol arferol fy mab wedi gadael y gwasanaeth ac rwy'n ei chael yn anodd cysylltu â phobl sy'n rhan o ofal fy mab. Ni ystyriwyd effaith cael gweithiwr cymdeithasol newydd ar fy mab ac nid oedd unrhyw wybodaeth am hyn, a nawr mae ei anghenion wedi newid. Nid oedd unrhyw arwydd o barhad yn y cymorth wedi i'r gweithiwr cymdeithasol adael.*

- 6.27 Ar y cyfan, prin iawn yw'r enghreifftiau a roddwyd lle'r oedd staff wedi ymateb yn dda i anghenion crefyddol neu ddiwylliannol rhywun; teimlwyd mai digwyddiad prin oedd hynny, ac roedd y rheiny a gafodd gyfweiliad yn nodi enghreifftiau o staff unigol a oedd â chysylltiad â'u diwylliant neu grefydd fel y rhai mwyaf effeithiol. Hefyd, mynegodd y rheiny a gafodd gyfweiliad yr angen i weithwyr cymdeithasol weithio gyda theuluoedd i helpu gyda dehongli, ond nid i ddibynnu ar y teulu i ddarparu'r gwasanaeth hwn fel adnodd di-dâl.

## Cwynion

- 6.28 Prin iawn oedd yr enghreifftiau a roddwyd o bobl yn gwneud cwynion ffurfiol. Nid yw hyn yn golygu, o angenrheidrwydd, fod pobl yn hapus â'r gwasanaeth a ddarparwyd. Gyda chwestiynu pellach, rhannodd y rheiny a gafodd gyfweiliad eu profiadau o systemau cwyno. Roeddent yn amrywio o ddiffyg ymddiriedaeth llwyr yn y system i'r rheiny sy'n cefnogi pobl gyda'r broses, ac yn cydnabod bod angen tryloywder ac eglurder er mwyn i bobl gwyno.
- 6.29 Lle bo unigolion wedi herio penderfyniadau neu ymddygiadau ac wedi cael canlyniad llwyddiannus, gwnaethpwyd hynny gyda gwybodaeth yr unigolyn o'r system gwyno a'i nerth ei hun, neu trwy gael cymorth gan fudiad trydydd sector sydd wedi ei gefnogi i herio systemau neu arfer gwael. Mynegodd y rheiny a gafodd gyfweiliad a fu'n gweithio gyda phobl o gefndiroedd ethnig lleiafrifol farn gyffredinol dros beidio â chwyno. Roedd y rhesymau'n cynnwys ofn dial, cael gwasanaeth gwael, neu golli pecynnau gofal neu gael llai o becyn gofal. Mae prosesau cwyno yn rhy hir ac mae angen llawer o amser ac egni i'w cwblhau. Dywedodd rhai o'r rheiny a gafodd gyfweiliad nad oeddent wedi cwyno'n ffurfiol, ond dywedodd rhai eu bod wedi codi pryderon ar lafar ynghylch eu teimlad eu bod wedi cael eu trin yn wael neu bod eu hanwyliaid wedi cael eu trin yn wael. Mewn rhai achosion, roedd pobl wedi cael cymorth gan fudiadau trydydd sector neu ffrindiau a oedd yn gyfarwydd â'r system gwyno, er mwyn ysgrifennu llythyron.
- 6.30 Roedd y sylwadau unigol a gafwyd gan y rheiny a gafodd gyfweiliad yn cynnwys:
- *“Mae'r prosesau cwyno cyfredol yn gallu bod yn ddryslyd iawn ac nid yw'n hawdd eu dilyn, yn enwedig i bobl sydd ddim yn siarad Saesneg.”*
  - *“Dydw i ddim wedi gweld cwyn eto lle mae anghenion y teulu wedi arwain at newidiadau. Mae pobl yn dueddol o roi'r rhesymeg dros beidio â gwneud y newidiadau. Rydw i'n eistedd ar banel penderfynu lle gwnaethpwyd penderfyniadau. Dydw i ddim wedi gweld neb eto yn dweud ein bod ni wedi gwneud pethau'n anghywir ac yn holi sut allwn ni newid.”*
  - *“Nid oedd y teulu am gwyno. Aethant ati i ddefnyddio gwasanaethau eiriolaeth gan eu bod yn poeni y byddai'r gwyn yn golygu canlyniadau gwael i'r plant.”*
  - *“Cwynais i. Mae yna faterion hefyd gyda chartrefi gofal. Does dim byd hyfryd yn digwydd. Ffoniais i'r gweithiwr cymdeithasol, a doedden nhw ddim eisiau gwybod oherwydd bod gan y cartref gofal sgôr dda. Rwy'n poeni am bobl os ydyn nhw'n gwneud penderfyniadau ar sail adroddiadau arolygiadau yn unig ac nid ar sail pryderon teuluoedd. Maen nhw'n gwneud i ni deimlo'n “ddiolchgar” am y gwasanaeth.”*
  - *“Rwy'n gwybod am rywun yn y gymuned sydd ddim yn hapus am y pecyn gofal cymdeithasol maen nhw'n ei gael. Mae pobl yn ofn cwyno. Mae'r dewis o ddarparwyr gofal cymdeithasol i bobl o gefndiroedd Du, Asiaidd ac ethnig lleiafrifol yn gyfyngedig. Mae'r un peth yn wir mewn ysbytai mewn perthynas â chlefyd y crymangelloedd. Maen nhw'n ofn cwyno am ofal gwael am eu bod yn ofn dial a sut y byddan nhw (y gweithwyr iechyd a gofal cymdeithasol) yn ymateb.”*
  - *“Cwynais. Cefais gyfarfod gyda Phennaeth Gwasanaethau Cymdeithasol er mwyn rhannu fy mhryderon. Glywais i ddim byd a chynigiais argymhellion am yr hyn ddylen nhw fod yn ei wneud. Cynigiais hyfforddiant rhad ac am ddim hefyd – dydw i ddim yn gwybod a ydynt wedi gwneud unrhyw beth. Rwy'n credu mai ymgais i gau fy ngheg*

*oedd. Roedd hyn 3 blynedd yn ôl. Pan fyddwch chi'n cwyno, ry'ch chi'n disgwyl gweld rhywbeth. Rydw i mewn sefyllfa i gwyno. Roeddwn i'n ceisio cefnogi'r adran."*

- 6.31 Disgrifiodd un sefydliad sut y gwnaeth gŵyn ffurfiol ar ran client, ond dywedodd y cyngor bod yr anghenion wedi newid ac na ddwedwyd wrthynt am y newid hwnnw. Gofynnodd y mudiad i'r cyngor fynd yn ôl i wrando ar recordiad llais o'r sgwrs ac yn y pendraw datryswyd yr achos ac roedd yr unigolyn yn fodlon, ond dim ond ar ôl cwyno. Cafodd y sawl a oedd yn cwyno yr argraff pe na bai wedi cwyno na fyddai unrhyw beth wedi cael ei wneud.

## Gwelliannau i fodloni anghenion diwylliannol a chrefyddol

- 6.32 Dylid ystyried nifer o ffactorau diwylliannol wrth ddarparu gwasanaethau ar gyfer pobl o gefndiroedd ethnig lleiafrifol. Pwysleisiodd un mudiad y ffaith fod yn lawer o elfennau llai i ddiwylliant a'i bod yn bwysig peidio â rhoi pob un o gefndir lleiafrif ethnig penodol yn yr un grŵp. Mae'r ethos hwn yn ffitio gyda'r ethos o ddarparu gwasanaethau gofal cymdeithasol mewn ffordd sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn, a phwysigrwydd cymryd yr amser i ddarganfod beth sy'n bwysig i'r sawl sy'n cael asesiad neu wasanaethau.
- 6.33 Cafwyd nifer o awgrymiadau gan y rheiny a gafodd gyfweiliad ynghylch sut i wella gwasanaethau. Roedd ffocws sawl un ar roi sylw i duedd anymwybodol staff a sawl galwad am hyfforddiant mandadol am ymwybyddiaeth ddiwylliannol i wasanaethau cymdeithasol. Er bod tuedd anymwybodol staff yn elfen gref o'r sgwrsiau, teimlwyd nad oedd hyfforddiant am duedd anymwybodol wedi arwain at newid yn ymddygiad y sefydliad na'i staff.
- *"Mae angen cael gwared ar yr haenau gwahanol o unigolion sy'n bodoli wrth ddarparu gwasanaethau. Er enghraifft, y rheolwyr a'r bobl sy'n gweithio yn y gwasanaeth sy'n gweld lliw fel rhwystr cyn iddynt roi gwasanaeth i chi. Adlewyrchir hyn yn y gymuned. Yr agweddau a'r delweddau negyddol sy'n dod i feddwl rhai o'r rheolwyr a'r rheiny sy'n rhedeg y gwasanaethau pan fyddant yn gweld cymunedau gwahanol".*
  - *"Dylai fod gan gyfieithwyr ymwybyddiaeth ddiwylliannol o'r man y maen nhw'n cyfieithu ohono er mwyn adnabod ciwiau diwylliannol wrth gyfathrebu, ac iaith gan gynnwys iaith y corff. Mae ymwybyddiaeth yn bwysig. Os yw rhywun yn siarad Saesneg fel Ail iaith, dylai'r gwasanaeth a ddarperir fod yn ymwybodol o hyn".*
  - *"Hyfforddiant - gallai cleientiaid ofyn am hyfforddiant er mwyn gwneud y newidiadau yr ydym yn eu hawgrymu. Gobeithio y byddant yn deall nad ydynt yn gallu gwneud y pethau hyn ac ymddwyn fel hyn. Yn y sector iechyd, mae staff yn teimlo bod eu swyddi'n rhy brysur a phwysig i ofyn am unrhyw hyfforddiant am gydraddoldeb. Ond mae'r agwedd hon yn dechrau newid gyda Chynllun Gweithredu Cymru Wrth-hiliol Llywodraeth Cymru ac am fod cynifer o staff iechyd ar bob lefel (meddygon, nyrsys, meddygon ymgynghorol, meddygon iau ayb.) yn cwyno cymaint am yr hiliaeth y maent yn ei ddioddef yn rheolaidd, gan gydwethwyr a chleifion".*
- 6.34 Teimlwyd bod tuedd anymwybodol yn gyffredin ymhlith staff gwasanaethau cymdeithasol; fodd bynnag, roedd y rheiny a gafodd gyfweiliad yn pwysleisio na ddylid ymateb trwy gynnig hyfforddiant yn unig. Roedd rhai o'r farn fod y dull hwn yn danwydd i ragdybiaethau negyddol rhai ynghylch pobl o gefndiroedd ethnig lleiafrifol a'i fod yn esgusodi eu hymddygiadau, eu hagwedd a'u rhagdybiaethau yn hytrach na'u cywiro.
- 6.35 Roedd y rheiny a gafodd gyfweiliad ac a fu'n rhoi hyfforddiant yn rhan o'u gwasanaethau, yn teimlo bod agweddau staff gofal cymdeithasol at hyfforddiant yn fater ynddo'i hun. Aeth un

mudiad mor bell â dweud ei fod yn amharod i barhau i hyfforddi mudiadau pan fo angen mwy o dystiolaeth ynghylch sut yr oedden nhw'n rhoi'r hyn a ddysgwyd ar waith er mwyn sicrhau canlyniadau gwahanol i unigolion sy'n cael eu trin â rhagfarn a gwahaniaethu.

## Polisiau a phrosesau'r cynghorau a sut y maent yn gweithio

- 6.36 Fe fu'r drafodaeth yn ystyried polisiau a phrosesau awdurdodau lleol a sut y maent yn gweithio, a allai olygu bod rhywun o gefndir ethnig lleiafrifol ar anfantais neu a allai ei atal rhag defnyddio gwasanaethau. Mynegwyd barn ynghylch sut y mae'r sector cyhoeddus yn gweithredu ei bolisiau Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant a'r argraff bod datgysylltiad rhwng polisi ac arfer. Dywedodd un o'r rhai a gafodd gyfweiliad:
- *“Nid yw'r polisiau'n hiliol; diffyg gweithredu'r polisiau a'r gweithdrefnau sydd eisoes ar waith ymhob sefydliad sy'n peryglu'r sefydliad a'i arweinwyr. Nid oes diffyg Polisiau Cydraddoldeb, Amrywiaeth a Chynhwysiant na Pholisiau Cydraddoldeb. Mae gan y rhan fwyaf o sefydliadau'r rhain, yn enwedig sefydliadau'r sector cyhoeddus. Hyd yn oed os oes polisiau ar waith, nid yw'n dod yn sefydliad gwrth-hiliol y awtomatig. Mae angen i staff newid eu hymddygiad a'u hagweddau. Mae yna ddiffyg dealltwriaeth ymhlith pobl sydd heb gael y 'profiad bywyd' hwnnw, felly os oes hyfforddiant yn cael ei roi mae angen iddo anelu at ddatblygu empathi ymhlith y rheiny sydd ddim wedi cael profiad bywyd. Dyma pam mae pobl yn camddeall braint pobl wyn a pham nad ydynt yn ei hoffi - mae diffyg dealltwriaeth o ystyr hyn yn tramgwyddo pobl wyn”.*
- 6.37 Cafwyd rhywfaint o feirniadaeth ynghylch rhai gweithwyr cymdeithasol unigol, yn enwedig ynghylch eu dulliau gweithredu a'u hymddygiad tuag at unigolion a theuluoedd yr oedd angen cymorth arnynt. Teimlwyd bod angen mwy o empathi ac roedd yna alwadau dro ar ôl tro i staff gofal cymdeithasol fod yn fwy deallus ynghylch diwylliannau a chrefyddau gwahanol ac i'r polisiau adlewyrchu'r cymunedau newydd o fewnfudwyr a'r ieithoedd rhanbarthol sy'n cael eu defnyddio ledled Cymru.
- *“Mewn rhai cymunedau efallai na fyddai'n iawn anfon gweithiwr benywaidd neu wrywaidd. Yn fy mhrofiad i, yn y gwasanaethau cymdeithasol, rydym yn wynebu gwahaniaethu a rhagfarn. Os yw person o liw yn defnyddio gwasanaethau dydy hynny ddim yn golygu nad yw'n deall beth sydd ei angen arno. Mae'n golygu addysgu pobl ynghylch bod yn anwybodus. Mae yna wahaniaeth rhwng pecyn gofal unigolyn sy'n wyn ac unigolyn o gefndir ethnig lleiafrifol.”*
- 6.38 Codwyd mynediad at wasanaethau hefyd yng nghyd-destun cau sawl un o swyddfeydd y cyngor. Mae llawer o deuluoedd yn methu â chysylltu â'r gwasanaeth dros y ffôn gan fod ganddynt ffôn talu wrth fynd ac ni allant fforddio aros tra bod yr alwad yn cael ei hateb. Mae'r polisi hwn, felly, yn golygu eu bod ar anfantais. Gallai gwasanaeth rhadffôn oresgyn hyn.
- 6.39 Fe fu'r rheiny a gafodd gyfweiliad yn sôn am adegau pan fyddai'n rhaid llenwi bylchau weithiau lle na allai gwasanaethau cymdeithasol fodloni anghenion penodol unigolyn neu deulu. Y farn gyffredinol oedd y dylai cynghorau ddarparu gwasanaethau sy'n briodol yn ddiwylliannol i gymunedau ethnig lleiafrifol, a hynny mewn ffordd ragweithiol sy'n cael ei llywio gan deuluoedd a mudiadau cymorth y trydydd sector. Rhoddwyd enghraifft lle agorodd cyfleuster newydd a oedd wedi cael ei gynllunio'n arbennig i gefnogi pobl â dementia, a darparwyd cinio dydd Sul a bwrdd atgofion gyda gwybodaeth er mwyn i unigolion feddwl am eu hieuenctid. Roedd yr holl atgofion a'r bwyd a baratowyd yn anelu a bobl Brydeinig ac ni feddylwyd sut y byddai pobl o gefndiroedd ethnig lleiafrifol yn defnyddio'r gwasanaeth hwn.

6.40 Roedd yna alwadau am arweinyddiaeth fwy pendant hefyd er mwyn dangos ymrwymiad i newid. I'r perwyl hwn, roedd yna alwadau mynych am fwy o gynrychiolaeth o gefndiroedd ethnig lleiafrifol ymhlith y staff, mewn rolau sy'n gwneud penderfyniadau, er mwyn sicrhau newid.

- *“Mae angen adlewyrchiad diwylliannol o'r pen uchaf. Polisiâu sylfaenol sy'n amlinellu sut i drin unigolion lleiafrifol â pharch ac sy'n adlewyrchu pwy ydym ni a hefyd yn gwasanaethu ein hiechyd meddwl a'n llesiant ... Mae pethau'n debyg ond yn wahanol. Mae angen i bolisiâu gydnabod gwahaniaethau mewn ffordd gadarnhaol. Mae rhai swyddogion gofal cymdeithasol yn mynd ati i wneud hyn gyda dealltwriaeth dda. Mae 'na rai sydd ddim. Nid dealltwriaeth 'allan o lyfr' yw hwn ond addysg a phrofiad bywyd, er mwyn sicrhau na fydd pobl yn dioddef yn dawel mwyach.”*

### Astudiaeth achos

*Cymerwyd gŵr hŷn i mewn i ofal, ac roedd ganddo nam corfforol a meddyliol. Nid Saesneg oedd ei iaith gyntaf. Dechreuodd wrthod yn y cartref gofal. Teimlai'n ynysig, gan nad oedd unrhyw enghreifftiau o'i ddiwylliant ef yno. Roedd ei ferch am ei symud o'r cartref gofal ond dywedwyd wrthi y byddai hynny'n niweidiol i'w iechyd ac anogwyd hi i beidio â gwneud hynny. Daliodd ati ac aeth ag ef adref a siaradodd ag ef bob dydd yn ei iaith gyntaf, a gwellodd ei iechyd a'i symudedd ac roedd yn gallu mwynhau mynd allan i'r awyr agored a cherdded yn rheolaidd.*

## Galwadau i weithredu

6.41 Yn ystod y cyfweiliadau, cafwyd sawl cais gan gynrychiolwyr mudiadau'r trydydd sector i wella mynediad at wasanaethau ac, yn benodol, mynediad at gymorth dehongli a chyfieithu. Ceir crynodeb o'r rhain isod:

### Hyfforddiant

- Hyfforddiant ymwybyddiaeth ddiwylliannol sy'n ystyried anghenion crefyddol unigolyn a sut y maen nhw'n cael eu hadlewyrchu yn y ffordd y datblygir gwasanaethau dehongli a chyfieithu a'r ffordd y cânt eu darparu.
- Hyfforddiant am Y Model Cymdeithasol o Anabledd er mwyn gwella dealltwriaeth pobl o anghenion pobl anabl o gymunedau ethnig lleiafrifol.
- Cydweithio â mudiadau'r trydydd sector er mwyn datblygu hyfforddiant addas ar gyfer staff gwasanaethau cymdeithasol sy'n rhoi sylw i duedd anymwybodol ac yn datblygu empathi yn y rheiny sydd heb brofiad bywyd.

### Casglu data

- Cynnal archwiliadau o'r ieithoedd cymunedol a siaredir mewn rhanbarthau gwahanol ledled Cymru. Dylai fod gan wasanaethau cymdeithasol wybodaeth am yr ieithoedd a'r tafodieithoedd gwahanol a siaredir. Er enghraifft, ni ddarperir yn llawn ar gyfer ieithoedd Affricanaidd. Yn ogystal, mae'r ieithoedd Romani a siaredir yn dibynnu ar y rhan o'r byd y mae'r cymunedau'n dod ohoni.

### **Cynrychiolaeth yn y gweithlu**

- Mwy o gynrychiolaeth o gymunedau ethnig lleiafrifol yn y gweithlu ar bobl lefel ar draws gwasanaethau cymdeithasol.
- Creu llwybrau a dilyniant er mwyn i bobl o grwpiau ethnig lleiafrifol gael mynediad at swyddi gofal cymdeithasol.

### **Systemau gwell**

- Mwy o atebolrwydd er mwyn monitro effeithiolrwydd hyfforddiant am duedd anymwybodol a'i werthuso.
- Dangos atebolrwydd a chanlyniadau i staff sy'n arddangos ymddygiad hiliol a gwahaniaethu tuag at bobl sy'n defnyddio gwasanaethau.
- System gŵynion symlach, a mwy tryloyw, sy'n cynyddu hyder defnyddwyr i godi materion o bryder, ac yn gosod yn glir y camau unioni a'r camau ar gyfer newid.

### **Cyd-gynhyrchu**

- Mudiadau'r trydydd sector i ddod yn gyd-gynhyrchwyr gwerthfawr ar gyfer gwasanaethau dehongli a chyfieithu, yn fwy ffurfiol, gan fod ganddynt ddealltwriaeth dda o'r hyn y mae ei angen ar bobl sy'n defnyddio gwasanaethau.
- Gwasanaethau cymdeithasol i weithio'n rhagweithiol ac mewn ffordd gadarnhaol gyda theuluoedd, er mwyn sicrhau bod asesiadau gofal a phecynnau gofal yn addas ac yn rhoi sylw i anghenion diwylliannol a chrefyddol.
- Creu pecyn cymorth ar gyfer dehongli a chyfieithu, wedi'i lywio gan deuluoedd a mudiadau'r trydydd sector, sy'n amlinellu sut i ymgysylltu ag unigolion o gymunedau ethnig lleiafrifol sy'n defnyddio gofal cymdeithasol er mwyn gwella'u profiad.

-----

## 7. Dehonglwyr a chyfieithwyr

- 7.1 Gyda chymorth Gwasanaeth Dehongli a Chyfieithu Cymru (“WITS”), gwnaethpwyd arolwg ar-lein o ddehonglwyr a chyfieithwyr. Roedd hwn yn gyfle i'r prosiect gael eu persbectifau nhw fel rhai sy'n hwyluso rhyngweithiadau rhwng gofal cymdeithasol ac unigolion o gefndiroedd ethnig lleiafrifol. Mae'r awduron yn ddiolchgar i reolwr WITS, Adam Howls, am wireddu hyn.
- 7.2 Roedd yr arolwg yn ystyried yr hyn sy'n gweithio'n dda ar hyn o bryd a beth y gellid ei wella er mwyn sicrhau bod dehonglwyr, chyfieithwyr a staff gofal cymdeithasol yn gallu gweithio'n fwy effeithiol a hwylus. Cafwyd 92 o ymatebion, ac felly mae yna gorff mawr o adborth. O'r rhain, roedd mwy na 4 allan o 5 (84%) wedi gwneud gwaith ar gyfer gofal cymdeithasol. Yn y bennod hon ceir crynodeb o'r prif bwyntiau. Mae'n cynnwys cyngor ar arfer da wedi'i lywio gan brofiad dehonglwyr a chyfieithwyr.
- 7.3 Roedd rhywfaint o'r adborth yn cyfeirio at waith ar gyfer gwasanaethau iechyd. Mae'r adborth hwn wedi ei gynnwys gan fod mwyafrif y pwyntiau a wnaed yn berthnasol i unrhyw ryngweithio rhwng rhywun sy'n gweithio i wasanaeth cyhoeddus a'r unigolyn y mae angen gwasanaethau neu gymorth arno neu'r unigolyn sy'n cael gwasanaethau neu gymorth.

### Beth sy'n gweithio'n dda?

- 7.4 Cafwyd sylwadau cyffredinol gan nifer o ymatebwyr er enghraifft “mae popeth yn iawn”, “mae'r trefniadau'n gweithio'n dda”, “cyfathrebu da”, a “dim problemau”. Mae'n glir fod defnydd da o ddehonglwyr a chyfieithwyr, defnydd o drefniadau ac arferion gweithio da, a chydberthnasau gweithio cadarnhaol gydag awdurdodau lleol. Mae'r geiriau a ddefnyddiwyd i ddisgrifio profiadau o weithio gyda staff mewn awdurdodau lleol yn cynnwys: “*cwrtais a chymwynasgar*”; “*parchus a gwerthfawrogol*”; “*dymunol a chyfeillgar*”; “*proffesiynol*”. Dywedodd un ymatebwr: “*Mae'n dibynnu ar natur y gwaith ond ar y cyfan mae'n weddol llyfn*”. Dywedodd un arall fod gweithio gydag awdurdodau lleol yn gallu bod yn heriol ar adegau, ond ei fod yn gweld y gwaith yn werth chweil.
- 7.5 Amlygodd nifer o ymatebwyr eu rôl a'r hyn y maen nhw'n ei gael o'r gwaith. Er enghraifft, dywedodd un ymatebwr ei bod yn ffrainth gweithio fel dehonglydd a phwysleisiodd un arall bwysigrwydd y rôl o gynorthwyo pobl a chymunedau, gan gynnwys pobl o grwpiau ethnig lleiafrifol a phobl sy'n agored i niwed, a'r boddhad y mae'n ei gael wrth wneud hynny. Roedd ymatebwr arall yn hapus i allu cefnogi rôl gwasanaethau gofal cymdeithasol.
- 7.6 Yn anochel, mae yna wahaniaethau yn y ffordd y mae awdurdodau lleol yn gweithio a gwahaniaethau rhwng adrannau. Yn ogystal â'r ymatebion am yr hyn sy'n gweithio'n dda, mae sylwadau ymatebwyr i'r cwestiwn am sut i wella arfer, hefyd yn adlewyrchu eu profiad o'r hyn sy'n gweithio.

### Beth allai weithio'n well?

- 7.7 Er bod llawer o ymatebion cadarnhaol yn yr adborth, rhannodd rhai trigolion brofiadau negyddol neu brofiadau a wnaeth iddynt deimlo'n rhwystredig neu a wastraffodd amser. Dyma'r prif bwyntiau:
- (i) Galwad i staff gofal cymdeithasol feddu ar ddealltwriaeth well o sut i weithio'n effeithiol gyda dehonglydd. Byddai hyn o gymorth i'r ddwy ochr i gyflawni'n dda yn eu rolau perthnasol.

- (ii) Ystyried yn ofalus y slot amser sy'n angenrheidiol; mae rhai'n rhy fyr i gyflawni diben y cyfarfod, ac yn golygu nad yw'r cleient yn cael digon o wybodaeth neu gymorth i fodloni anghenion neu i roi sylw i faterion.
- (iii) Lleihau nifer y cyfarfodydd wyneb yn wyneb sy'n cael eu canslo ar fyr rybudd, ond os nad oes modd osgoi hynny sicrhau bod y dehonglydd yn cael gwybod.
- (iv) Mwy o gydnabyddiaeth o werth dehonglydd fel rhywun a fydd â dealltwriaeth dda o ddiwylliannau a materion sensitif ac a fydd yn gallu cynorthwyo gweithwyr proffesiynol i oresgyn rhwystrau wrth weithio gyda phobl o gefndiroedd ethnig lleiafrifol.
- (v) Ystyried dehonglwyr a chyfieithwyr fel cydweithwyr proffesiynol; dywedodd un ymatebwr ei fod yn teimlo bod rhai o'r gweithwyr proffesiynol yn gweld dehonglwyr yn israddol yn hytrach na'u gweld fel cymorth i gyfathrebu'n effeithiol.

7.8 Dywedodd rhai o'r ymatebwyr eu bod yn ymwybodol o farn negyddol ymhlith grwpiau ethnig lleiafrifol am weithio gyda gwasanaethau cymdeithasol. Weithiau mae hyn oherwydd y canfyddiad o ragfarn a/neu ddiffyg dealltwriaeth o gymunedau a diwylliannau amrywiol. Maent yn dweud bod rhai yn poeni, os nad yn "frawychus", ynghylch ymgysylltu â gwasanaethau cymdeithasol. Mae'n deillio o ddiffyg dealltwriaeth o'r rôl a'r prosesau cysylltiedig, nad ydynt yn cael eu hesbonio'n aml. Ac os ydynt yn cael eu hesbonio, efallai y bydd hynny'n cael ei wneud mewn iaith anodd h.y., iaith sy'n fwy swyddogol a ffurfiol ac o bosibl yn defnyddio termau technegol neu iaith dechnegol.

7.9 Dylid darllen y pwyntiau uchod ar y cyd â'r paragraffau canlynol sy'n adlewyrchu awgrymiadau adeiladol ar gyfer gwella'r arfer cyfredol.

### Gwella'r arfer cyfredol

- 7.10 Roedd yr ymatebion yn canolbwyntio ar ddehongli h.y., cyfieithu geiriau rhywun sy'n siarad mewn un iaith ethnig leiafrifol i iaith arall, fel arfer Saesneg, a hynny ar lafar. A gwneud yr un peth i'r gwrthwyneb. Roedd nifer fach o'r ymatebion yn cyfeirio at gyfieithu ar y pryd e.e., Saesneg i'r Gymraeg ac i'r gwrthwyneb, a chyfieithu gwaith a dogfennau ysgrifenedig.
- 7.11 Wrth ddadansoddi'r sylwadau roeddent yn adlewyrchu'r prif gamau yn y broses ddehongli sef:
- Cyn cyfarfod lle mae angen dehongli neu gyfieithu
  - Ar ddechrau cyfarfod, neu yn ystod cyfarfod
  - Ar ôl cyfarfod
- 7.12 Y sylfaen ar gyfer yr uchod yw bod gan yr awdurdod lleol drefniadau yn eu lle er mwyn cael gwasanaethau dehongli proffesiynol yn ôl yr angen a'i bod yn hawdd i staff gael mynediad atynt. Pwysleisiwyd pwysigrwydd defnyddio dehonglwyr proffesiynol, cymwys.
- 7.13 Cyfeiriodd un ymatebwr at bwysigrwydd dealltwriaeth y dehonglydd o dafodiaith y cleient. Roedd hwn yn bwynt a wnaed gan aelod o staff mewn awdurdod lleol hefyd. Rhoddodd yr ymatebwr enghreifftiau ymarferol i arddangos y pwynt. Yn yr iaith Arabeg, mae yna lawer o eiriau sy'n golygu rhywbeth gwahanol mewn tafodiaith wahanol. Ystyr y gair "Baset" yn Iraceg yw "taro" ond yn Syria, Libanus a Gwlad yr Iorddonen, ei ystyr yw "gwneud rhywun yn hapus" ac yn yr Aifft a Gogledd Affrica (Moroco, Algeria ayb). Unwaith eto, mae'r Arabeg yn wahanol iawn.
- 7.14 Mae dehongli a chyfieithu ar ei orau pan fydd:
- Dehonglydd cymwys, proffesiynol yn cael ei ddefnyddio. Mae dehonglwyr yn cydnabod pwysigrwydd eu rôl ar gyfer gwasanaethau cymdeithasol a gwasanaethau cyhoeddus



eraill, lle gallai unrhyw gamddegongli arwain at ganlyniadau o bwys i unigolyn neu deulu.

- Y dehonglydd yn gyfarwydd â'r maes gwasanaeth, ei gyfreithiau (fel y maent yn berthnasol yng Nghymru) a'i brosesau, a'i derminoleg.
- Y dehonglydd yn cael gwybodaeth ymlaen llaw, cyn y cyfarfod.
- Staff yr awdurdod lleol yn deall sut i weithio'n effeithiol gyda dehonglydd, a'r cyfyngiadau, sy'n cynyddu'r siawns o gael cyfarfod effeithiol.
- Dehonglwyr a chyfieithwyr yn cael eu parchu fel cydweithwyr proffesiynol ac yn cael eu gweld fel cymorth i gyfathrebu'n effeithiol.
- Defnyddwyr gwasanaethau yn cael yr opsiwn o gael dehonglydd a ffefrir ganddynt.
- Ystyriaeth i'r dull dehongli h.y., wyneb yn wyneb; llwyfan digidol, gan ystyried y lleoliad daearyddol, prinder yr iaith (os yn berthnasol), natur y cyfarfod a'i ddiben.

- 7.15 Mae'r themâu uchod yn cael sylw manylach yn yr adrannau canlynol, sydd wedi eu strwythuro o amgylch y camau gwahanol yn y cylch dehongli.
- 7.16 Dylai pob aelod o staff wybod beth yw'r trefniadau ar gyfer trefnu dehonglydd, a beth yw eu rhan nhw wrth sicrhau bod y dehongli'n effeithiol o ystyried anghenion diwylliannol yr unigolyn y mae'n cael ei ddarparu ar ei gyfer a'i fod yn sensitif i'r anghenion hynny. Weithiau, wrth ddelio â theuluoedd, mae diffyg dealltwriaeth ynghylch gwahaniaethau diwylliannol yn gallu arwain at y canfyddiad nad yw pobl o gefndiroedd ethnig lleiafrifol yn ymgysylltu â gwasanaethau.
- 7.17 Mae'n glir fod rhai aelodau o staff awdurdodau lleol yn deall sut y gall dehonglwyr fod yn gymorth i oresgyn y rhwystrau a brofir gan bobl o gefndiroedd ethnig lleiafrifol, wrth gael mynediad at wasanaethau a'u defnyddio. Mae angen y wybodaeth hon ar bob adran ymhob awdurdod lleol.
- 7.18 Mae angen hyfforddiant ar staff am sut i weithio gyda dehonglwyr, a hyfforddiant am bynciau cysylltiedig fel ymwybyddiaeth o fyddardod. Os yw'r staff yn fwy gwybodus, mae'n gymorth i'r dehonglydd wneud ei waith ac i sicrhau bod cyfarfodydd yn effeithiol, a'r amser yn cael ei ddefnyddio yn y ffordd orau bosibl. Mae ar staff angen deall rôl y dehonglydd, yr hyn y gall ei wneud a'r hyn na all ei wneud e.e., ni all gymryd datganiadau ar ran yr heddlu, cyfreithiwr neu weithiwr cymdeithasol. Mae rhoi gwybodaeth i ddehonglydd cyn cyfarfod yn un enghraifft o arfer da. Fodd bynnag, nid yw hyn yn digwydd bob tro, ac amlygodd nifer fechan o ymatebwyr achosion lle na chafwyd gwybodaeth cyn cyfarfod er y gofynnwyd am y wybodaeth ymlaen llaw.

### Pa opsiwn ar gyfer gwasanaeth dehongli?

- 7.19 Fel sy'n wir ar gyfer y rhan fwyaf o wasanaethau ac yn y rhan fwyaf o amgylcheddau gweithio, mae pandemig Covid-19 a'r newid i weithio o bell, wedi cael effaith ar y ffordd y mae pobl yn cyflawni eu rolau. Nid yw hyn yn wahanol i ddehonglwyr a chyfieithwyr.
- 7.20 Mae'r farn yn gymysg. Amlygodd nifer fechan o ymatebwyr elfennau cadarnhaol gweithio o bell, sy'n gallu lleihau'r gost o ddarparu gwasanaeth dehongli, a hoffter personol o weithio ar-lein trwy fideo-gynadledda. Fodd bynnag, wrth edrych ar y sylwadau i gyd roedd y mwyafrif o blaid cyfarfodydd wyneb yn wyneb fel y ffordd orau a mwyaf effeithiol o ddehongli. Mae'n haws meithrin perthynas gydag unigolyn ac ennill ei hyder a'i ymddiriedaeth. Gall hyn oresgyn rhai o'r anawsterau sy'n codi wrth gam-gyfathrebu fel sy'n

digwydd dros y ffôn ar adegau, a phroblemau technegol fel signal gwael a/neu sain gwan, a phroblemau gyda'r cysylltiad ar gyfer fideo.

## Cyn cyfarfod neu gyfarfod dros y ffôn / fideo

- 7.21 Roedd yr angen i gynllunio a pharatoi ar gyfer dehongli mewn cyfarfodydd, a buddion hynny, yn thema gref yn yr adborth. Cydnabyddir bod rhai o'r anghenion yn codi yn ofnadwy o fyr rybudd neu fod angen gwasanaeth ar unwaith, ac yn aml mae angen dehongli trwy fideo-gynadledda neu dros y ffôn. Mewn amgylchiadau o'r fath, nid oes fawr o amser i friffio dehonglydd ymlaen llaw. Fodd bynnag, mae yna gamau ymarferol y gellir eu cymryd i sicrhau trafodaeth lwyddiannus; maent yn cael sylw yn yr adran nesaf.
- 7.22 Mae gwybodaeth ymlaen llaw, cyn cyfarfodydd, yn gymorth i ddehonglwyr. Mae arfer da yn golygu bod y dehonglydd:
- Yn deall diben y cyfarfod ac wedi paratoi am iddo gael gwybodaeth ymlaen llaw am gefndir yr achos a'i hanes.
  - Wedi cael enw a gwybodaeth gyswllt y sawl sydd wedi trefnu'r gwasanaeth ac enw'r sawl a fydd yn goruchwyllo'r cyfarfod, ynghyd â disgrifiad clir o'r aseiniad a gwybodaeth glir am y lleoliad / safle.
  - Yn gwybod pwy fydd yn bresennol yn y cyfarfod.
- 7.23 Dywedodd ymatebwyr eu bod, ar adegau, wrth gael rôl ddehongli, yn gwybod fawr ddim am y cyfarfod. Mae'r testun ar bapurau'r aseiniad yn rhy eang e.e., *“ymweliad ymyriad”*; *“cyfarfod”*; *“cyfarfod dilynol”*; *“asesiad”*. Yn gyffredinol, mae papurau'r aseiniad yn cynnwys enw'r unigolyn sydd wedi trefnu'r gwasanaeth, ac nid y sawl sydd â gofal dros y cyfarfod. Dywedodd un ymatebwr:
- *“Yn aml mae'n rhaid i ni gyrraedd apwyntiadau yn oer, heb fawr o wybodaeth a fyddai'n ein galluogi i baratoi/ymchwilio/lunio rhestr o eirfa, os oes gennym wybodaeth o gwbl.”*
- 7.24 Ar gyfer cyfarfodydd sydd wedi eu cynllunio, gorau po fwyaf o wybodaeth sydd ar gael i'r dehonglydd ymlaen llaw. Mae'n ei alluogi i baratoi ac, os oes angen, ymchwilio i'r maes testun e.e., y derminoleg a ddefnyddir mewn iechyd a gofal cymdeithasol.
- 7.25 Mae dehonglwyr yn deall yr angen am gyfrinachedd ond yn dymuno bod mewn sefyllfa lle mae wedi paratoi cystal â phob un arall mewn cyfarfod. Mae'n ymddangos bod rhai aelodau o staff awdurdodau lleol yn amharod i roi gwybodaeth ymlaen llaw i'r dehonglydd na'i friffio, ac yn aml maent yn nodi materion fel diogelu data neu gyfrinachedd fel y rhesymau dros hynny. Er bod yn rhaid i swyddogion weithio o fewn y gyfraith, dylid nodi bod dehonglwyr proffesiynol yn rhwym wrth god ymarfer sy'n cynnwys cyfrinachedd, mewn ffordd sydd ddim yn annhebyg i weithwyr proffesiynol eraill mewn gwasanaethau cyhoeddus. Mae dehonglydd gwybodus, proffesiynol yn gallu hwyluso'r cyfarfod a sicrhau ei fod yn fwy defnyddiol i bob un sy'n cymryd rhan. Mae briffio ymlaen llaw hefyd yn gymorth i leihau'r risg o gamdehongli, a allai arwain at ganlyniadau negyddol o bwys.
- 7.26 Mae'n ddefnyddiol i'r dehonglydd wybod enw'r sawl sy'n cael y gwasanaeth dehongli ymlaen llaw, rhag ofn bod unrhyw wrthdaro rhwng buddiannau neu rhag ofn bod y cleient yn rhywun y mae'n dewis peidio â gweithio gydag ef, am ba reswm bynnag e.e., profiad gwael gyda'r un unigolyn yn ystod aseiniad blaenorol.
- 7.27 Ar gyfer cynadleddau achos, er enghraifft cynadleddau amddiffyn plant lle mae staff o asiantaethau gwahanol yn bresennol, mae hyd yn oed yn bwysicach briffio'r dehonglydd er

mwyn iddo gael cyfle i ymchwilio ac i baratoi at y cyfarfod. Dylid osgoi sefyllfaoedd lle mae dehonglydd yn gorfod meddwl ar ei draed am enw mudiad neu deitl adroddiad.

- 7.28 Mae pob achos yn gallu bod yn wahanol, ac felly mae gwybodaeth ymlaen llaw yn bwysig bob tro. Fodd bynnag, mae'r anghenion yn llai yn yr achosion canlynol:
- Mae'r dehonglydd wedi gweithio gyda gwasanaethau cymdeithasol yn y gorffennol, gan ei fod yn fwy tebygol o fod yn gyfarwydd â natur y gwaith, deddfau perthnasol a therminoleg. Fodd bynnag, ni ddylid rhagdybio hyn oherwydd mae arfer gofal cymdeithasol yn eang ac yn ddyrys iawn, ac efallai na fydd y dehonglydd wedi dod ar draws achosion mewn meysydd penodol.
  - Mae'r un dehonglydd yn cael ei ddefnyddio ar gyfer unigolyn, ac felly dylai fod yn gyfarwydd â'r achos a'i hanes, ynghyd ag amgylchiadau'r unigolyn.
- 7.29 Pan fydd cyfarfodydd yn hir, dylid ystyried nifer y dehonglwyr i'w defnyddio a seibiannau rheolaidd. Gall sefydliadau fel WITS gynghori ar faterion o'r fath.
- 7.30 Dylid rhoi sylw arbennig i ddehongli mewn ymweliadau heb eu goruchwyllo. Yn aml, mae aelodau gwahanol o staff o wasanaethau cymdeithasol ac asiantaethau neu fudiadau'r trydydd sector, yn rhan o'r gwaith o'u trefnu ac yn mynd iddynt. Efallai bod un aelod o staff y gwasanaethau cymdeithasol yn trefnu'r dehonglydd ond aelod arall yn mynd i'r ymweliad ac efallai bod rhywun o asiantaeth neu fudiad trydydd sector yn goruchwyllo'r ymweliad. Pan fydd ymweliad yn cael ei ganslo neu fater yn codi am yr ymweliad, nid yw'r dehonglydd yn cael gwybod bob tro, ac mae hyn yn golygu bod trefniadau'n cael eu canslo ar y funud olaf neu fod dehonglwyr yn mynd i ymweliadau sydd wedi cael eu canslo.
- 7.31 Mae dod i benderfyniadau pan fydd gofyn trafod y gost e.e., oherwydd yr angen i deithio i'r lleoliad a/neu hyd y sesiwn, hefyd yn gallu cymryd amser, ac felly mae'n bwysig cynllunio fel bod amser i wneud hyn.
- 7.32 Oherwydd eu natur, mae gofyn i ddehonglydd fynd i ymweliadau sydd wedi eu goruchwyllo. Er enghraifft, pan fydd 2 riant, 3 phlentyn, 2 arsylwydd a 3 iaith, nid yw dehongli o bell dros fideo neu dros y ffôn yn gweithio. Fodd bynnag, mae yna achosion lle mae gweithiwr cymdeithasol wedi mynnu ar ddehongli o bell ar gyfer ymweliadau o'r fath am ei fod yn rhatach. Gall hyn gael effaith negyddol dros ben ar y plant a'u rhieni. Mae diffyg cyfathrebu gyda'r asiantaeth neu'r mudiad trydydd sector hefyd yn gallu arwain at ddryswch a chanslo; er enghraifft, roedd asiantaeth yn disgwyl i ddehonglydd fynd i ymweliad wedi'i oruchwyllo am mai dyna'r unig opsiwn ymarferol ond ni chafodd wybod eu bod wedi trefnu dehongli o bell. Yn ganlyniad, cafodd yr ymweliad ei ganslo.

## Ar ddechrau cyfarfod neu sesiwn dros y ffôn/ar-lein ac yn ystod sesiwn o'r fath

- 7.33 Gellir gwneud nifer o bethau ar ddechrau'r cyfarfod, ac yn ystod y cyfarfod, i helpu sicrhau ei fod yn rhedeg yn llyfn ac yn cyflawni ei ddiben. Yn gyffredinol, mae hyn yn cynnwys:
- Yr amgylchedd ffisegol (ar gyfer cyfarfodydd wyneb yn wyneb).
  - Trafodaeth fer gyda'r dehonglydd cyn y cyfarfod ac ar ôl y cyfarfod.
  - Cyflwyniadau ac esboniadau.
  - Cynnal y cyfarfod.

## Yr amgylchedd ffisegol

- 7.34 Mae'r gofynion ychydig yn wahanol ar gyfer cyfarfodydd wyneb yn wyneb a chyfarfodydd fideo ar-lein neu drafodaethau dros y ffôn. Ar gyfer cyfarfodydd wyneb yn wyneb, mae'n bwysig sicrhau amgylchedd ffisegol priodol a/neu fod popeth wedi ei osod allan yn barod i'r cyfarfod ddechrau. Er enghraifft, mae angen gweld gwefusau pob un sydd yno ar unigolyn byddar, ac felly ni ddylai unrhyw un, yn enwedig y dehonglydd, fod yn eistedd o flaen ffenestr.
- 7.35 Ni waeth os yw'r cyfarfod wyneb yn wyneb, ar-lein neu dros y ffôn, dylid gwirio'r sŵn cefndir a'i osgoi. Ar gyfer cyfarfodydd dros fideo a dros y ffôn, mae ar y dehonglydd angen bod mewn amgylchedd lle mae modd cynnal cyfrinachedd e.e., nid mewn man cyhoeddus. Mae'n werth i'r gweithiwr cymdeithasol wirio hyn cyn dechrau'r cyfarfod.

## Trafodaeth fer gyda'r dehonglydd

- 7.36 Mae trafodaeth fer gyda'r dehonglydd yn arbennig o bwysig os yw'r cyfarfod yn cael ei drefnu ar fyr rybudd ac nid oedd amser i roi gwybodaeth iddo ymlaen llaw e.e., diben y cyfarfod; y gweithwyr proffesiynol sy'n gysylltiedig.
- 7.37 Os rhoddwyd gwybodaeth ymlaen llaw, dylai sgwrs gychwynnol gyda'r dehonglydd fod yn ddigonol, i egluro unrhyw gwestiynau a chadarnhau sut y bydd y cyfarfod yn digwydd. Gellir egluro cyflymder delfrydol y drafodaeth a faint o frawddegau sy'n synhwyrol er mwyn galluogi'r dehonglydd i wneud ei waith a sicrhau bod yr unigolyn yn gallu derbyn y wybodaeth, ei deall a'i dehongli.
- 7.38 Cyn dechrau'r cyfarfod, gallai fod yn ddefnyddiol i ddehonglydd gael sgwrs fer gydag unigolyn er mwyn sefydlu bod y ddau yn gallu deall ei gilydd.

## Cyflwyniadau ac esboniad

- 7.39 Dylai'r sawl sy'n arwain y cyfarfod neu'n ei gadeirio gyflwyno'r dehonglydd fel cydweithiwr proffesiynol, rhywun sy'n annibynnol ac sydd yno i helpu sicrhau bod diben y cyfarfod yn cael ei gyflawni a bod llais yr unigolyn yn cael ei glywed.
- 7.40 Mae'n bosibl na fydd rhai unigolion ac aelodau'r teulu yn gyffyrddus i gael rhywun dieithr yn rhan o'u materion personol. Gallai hyn ddigwydd lle bynnag y bydd y cyfarfod, ond yn enwedig pan fydd y cyfarfod yng nghartref rhywun. Roedd un dehonglydd yn cofio ymweld â thŷ gyda gweithiwr cymdeithasol. Roedd y dyn yn anghwrtais iawn ac nid oedd eisiau iddo fod yn ei dŷ yn dehongli'r hyn yr oedd ei wraig yn ei ddweud. Mewn achosion o'r fath mae gan y gweithiwr cymdeithasol rôl hanfodol i amddiffyn y dehonglydd rhag ymddygiad gwael a sicrhau bod aelodau'r teulu'n deall yr angen i glywed gan yr unigolyn sydd angen gofal a chymorth a'r ddyletswydd statudol sydd ganddynt tuag at yr unigolyn hwnnw. Lle bo'r cyfarfod yng nghartref rhywun, gall fod yn ddefnyddiol i'r gweithiwr/gweithwyr proffesiynol a'r dehonglydd gwrdd y tu allan a mynd i mewn fel tîm.
- 7.41 Gellir osgoi rhai anawsterau trwy sicrhau bod trefniadau dehongli yn sensitif i ddiwylliant e.e., os yn bosibl osgoi amgylchiadau lle bo dehonglydd gwrywaidd yn dehongli ar gyfer rhywun benywaidd. Gallai rhoi cyfle i'r cleient ddewis dehonglydd neu ddweud pa ddehonglydd a ffeirir, leihau anawsterau o'r fath. Mae sicrhau bod cleient yn gwybod bod dehonglydd wedi cael ei drefnu ar ei gyfer hefyd yn gallu cael gwared ar yr angen i aelod arall o'r teulu fod yn yr apwyntiad. Esboniodd ymatebwyr sut y mae aelodau'r teulu weithiau'n amharod i ildio'r rôl ddehongli y maent yn ei chyflawni ar adegau pan fydd angen am ddehonglydd yn codi.

- 7.42 Dylid dweud wrth bob un sy'n cymryd rhan y gallai fod angen cynnal y cyfarfod yn arafach oherwydd yr angen am wasanaeth dehongli, a phwysigrwydd hynny.

### Cynnal y cyfarfod

- 7.43 Dylid gadael i'r dehonglydd weithio heb ymyrraeth neu heb iddo gael ei ruthro. Yr arfer gorau yw cael gweithwyr proffesiynol i siarad yn araf, yn glir ac mewn rhannau byr ar y tro ac yna aros am gyfnod addas i'r dehonglydd gyfathrebu gyda'r unigolyn a/neu'r teulu e.e. ar ôl 1 neu 2 frawddeg. Trwy wneud hyn bydd y cyfarfod yn gallu symud ymlaen ar gyflymder rhesymol. Dylai'r brawddegau fod yn gyflawn hefyd oherwydd ni fydd brawddegau heb eu gorffen yn gweithio mewn iaith arall.
- 7.44 Dylai gweithwyr proffesiynol siarad yn iaith y person cyntaf ac osgoi defnyddio acronymau a thalfyriadau nad yw'n hawdd eu cyfieithu neu nad oes modd eu cyfieithu.
- 7.45 Mewn cyfarfodydd lle mae mwy nag un gweithiwr proffesiynol, neu mewn cynadleddau achos, dylai gweithwyr proffesiynol osgoi siarad ymysg ei gilydd pan fydd y dehonglydd yn dal i ddehongli ar gyfer y cleient. Bydd dehonglydd yn dehongli popeth sy'n cael ei ddweud. Dylai gweithwyr proffesiynol ymatal rhag crybwyll neu drafod unrhyw beth nad yw'n ymwneud â'r cleient hyd nes i'r cyfarfod ddod i ben. Nid yw'n briodol gofyn i'r dehonglydd beidio â dehongli rhywbeth oherwydd mae'n rhoi'r dehonglydd a defnyddiwr y gwasanaeth mewn sefyllfa anodd.
- 7.46 Ar sail diogelwch a chyfrinachedd, awgrymir na ddylid gadael dehonglydd ar ei ben ei hun mewn ystafell gyda'r cleient ar unrhyw adeg, mewn cyfarfodydd wyneb yn wyneb.

### Ar ôl y cyfarfod

- 7.47 Yn syth ar ôl y cyfarfod ac os yw amser yn caniatáu, byddai'n ddefnyddiol cael ôl-drafodaeth gyda'r dehonglydd, yn enwedig os bydd galw ar yr un dehonglydd i gynorthwyo mewn cyfarfodydd gyda'r unigolyn yn y dyfodol. Os oes pryder neu fater yn codi gyda gwaith y dehonglydd, byddai'n well archwilio'r mater trwy drafod gyda'r dehonglydd yn y fan a'r lle.
- 7.48 Mae yna sawl mantais wrth ddefnyddio'r un dehonglydd, yn enwedig ar gyfer achosion cymhleth a/neu faterion sensitif. Gall arbed amser trwy leihau'r angen i frifio dehonglydd ymlaen llaw, ac mae'n golygu nad oes angen i'r unigolyn a/neu ei deulu ailadrodd ei stori i ddehonglwyr gwahanol ymhob apwyntiad. Gall dehonglydd sydd wedi meithrin cydberthynas dda gyda'r unigolyn dan sylw, gan gynnwys ymddiriedaeth a hyder, gynorthwyo gyda llyf yr achos a gall helpu'r ddwy ochr i fynegi'r holl ffeithiau a holi'r holl gwestiynau sydd ganddynt. Yn ei dro, gall hyn fod yn gymorth i wella ymgysylltiad â'r gwasanaeth.
- 7.49 Byddai'n ymddangos bod cynnig yr opsiwn i unigolyn gael yr un dehonglydd ar gyfer unrhyw gyfarfodydd dilynol yn cydymffurfio ag egwyddor "dewis" Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014. Dylid ymdrechu i sicrhau bod hyn yn gallu digwydd ar gyfer unrhyw unigolyn sy'n gofyn am yr un dehonglydd.
- 7.50 Er nad yw'r Ddeddf yn berthnasol i gleifion y GIG, gall defnyddio'r un dehonglydd dros gyfnod triniaeth, os yn bosibl, fod yn fuddiol i'r unigolyn a'r gweithiwr/gweithwyr iechyd proffesiynol sy'n ei drin, er mwyn sicrhau dehongli a dealltwriaeth lawn a chywir ar y ddwy ochr.
- 7.51 Ni ddylai gwasanaethau cymdeithasol na'r GIG edrych ar ddefnyddio dehonglwyr ar eu pennau eu hunain. Mae'n gyffredin gweld rhyngweithio rhwng gwasanaethau iechyd a gofal

cymdeithasol ar gyfer unigolyn, ac felly dylai'r dull gweithredu ar draws gwasanaethau fod yn llyfn. Yn anffodus, nid yw hyn yn digwydd fel arfer gyda'r dehongli. Cwestiynodd un ymatebwr sut y gellir anwybyddu cais gan glaf am y dehonglydd y mae'n gyffyrddus yn ei ddefnyddio.

- 7.52 Roedd archwilio amgylchiadau o'r fath yn fanwl y tu allan i gwmpas y gwaith hwn. Fodd bynnag, gallai'r rhesymau posibl gynnwys, er enghraifft, trefniadau'r sefydliad ar gyfer darparu gwasanaeth dehongli er enghraifft defnyddio darparwyr gwahanol a systemau prynu gwahanol. Gallai diffyg dealltwriaeth aelod o staff ynghylch defnyddio dehonglydd yn effeithiol, hefyd fod yn rhan o'r rheswm.
- 7.53 Fel y gwelir yn yr astudiaeth achos ym Mhennod 4, roedd un awdurdod lleol wedi trefnu hyn ar ran unigolyn ar gyfer pob cyfarfod gyda'r gwasanaethau cymdeithasol ac estynnwyd hyn i gynnwys ei gyfarfodydd gyda'r gwasanaethau iechyd hefyd. Talodd yr awdurdod lleol am y gost ar gyfer yr holl ddehongli hefyd, er mwyn goresgyn anawsterau posibl gyda threfnu dehonglydd a threfniadau cyllideb / talu.
- 7.54 Gallai defnyddio'r un darparwr ar gyfer gwasanaethau cyhoeddus ar draws iechyd a gofal cymdeithasol, oresgyn rhai o'r anawsterau sy'n codi yn sgil materion prosesau a systemau mewn dau sefydliad gwahanol. Gall hyn alluogi gweithio mwy integredig i fodloni anghenion iechyd, llesiant a gofal cymdeithasol yr unigolyn.
- 7.55 Lle mae'n wybyddus y bydd angen am wasanaeth dehongli yn y dyfodol, dylid trefnu'n ffurfiol gyda'r darparwr cyn gynted ag y bydd dyddiad y cyfarfod nesaf yn wybyddus ac nid gofyn ar lafar i'r dehonglydd. Gall hyn fod yn gymorth i oresgyn problemau posibl gydag argaeledd dehonglydd penodol. Mae hefyd yn golygu nad oes angen i'r dehonglydd ddilyn i fyny ar gais ar lafar trwy fynd ar ôl y gweithwyr proffesiynol i wneud y trefniadau.

## Themâu eraill

- 7.56 Cafwyd nifer o awgrymiadau a sylwadau gan gyfieithwyr llythyron a dogfennau eraill, a fyddai'n sicrhau bod y broses yn haws ac, o bosibl, yn gyflymach, ar gyfer eu cleientiaid:
- Mae trawsnewid ffeiliau pdf yn ddogfennau Microsoft Word yn gallu achosi i'r fformatio e.e., colofnau, fynd o'u lle a gall newid llythrennau a ffigurau. Ffeiliau ar ffurf Microsoft Word sydd orau.
  - Weithiau mae fformatio dogfennau yn achosi problemau e.e., pan fydd cyfrinair yn diogelu dogfen ac nid oes modd ei lanlwytho i feddalwedd cyfieithu, neu pan fo'r ddogfen wreiddiol yn ddogfen pdf ac mae'n cael ei anffurfio wrth gael ei thrawsnewid ar feddalwedd "CAT".
  - Mae rhai ieithoedd yn defnyddio geiriau sy'n hirach na'r geiriau Saesneg, ac felly gall fod yn anodd ffitio'r geiriau i ddogfen wedi'i dylunio e.e., llyfryn.
  - Dylech brawf-ddarllen dogfennau bob tro cyn eu cyfieithu. Yn aml mae cyfieithwyr yn dod o hyd i gamgymeriadau a thalfyriadau sy'n llai adnabyddus.
  - Gadewch gymaint o amser ag sy'n bosibl ar gyfer y gwaith cyfieithu.
  - Mae'n anodd, os nad yn amhosibl, i gyfieithydd drosi diagram, siart neu raffeg i iaith arall. Fodd bynnag, gallant gyfieithu'r geiriau ynddynt er mwyn i'r cleient lunio fersiwn mewn iaith o'i ddewis.
- 7.57 Ar gyfer cynadleddau, gall gwybodaeth ymlaen llaw fod yn gymorth mawr i gyfieithwyr e.e., terminoleg ac acronymau sy'n debygol o gael eu defnyddio yn y digwyddiad. Os bydd sylw i

adroddiad neu gyflwyniad, mae'n ddefnyddiol i'r cyfieithydd gael copi ymlaen llaw. Os nad yw'r cyfieithu yn gyfieithu ar y pryd, dylid dilyn yr un protocol â chyfarfod bach e.e., y siaradwr i aros ar ôl 1-2 frawddeg a dim brawddegau heb eu gorffen. Dylid briffio siaradwyr a chyfranogwyr yn unol â hynny.

- 7.58 Roedd yr adborth yn cynnwys sylwadau cadarnhaol ar gyfer WITS ac awgrymiadau ynghylch sut i ddatblygu. Rhoddwyd y rhain i reolwr WITS er mwyn iddo eu hystyried yn rhan o'i ddatblygiad. Amlygodd yr ymatebwyr bwysigrwydd eu datblygiad personol hefyd. Er bod llawer o hyn yn gysylltiedig â'u sgiliau a'u cymhwysedd fel dehonglwyr a chyfieithwyr, mae yna archwaeth am fwy o wybodaeth am wasanaethau cymdeithasol. Teimlir y byddai hyfforddiant sy'n cynyddu gwybodaeth am wasanaethau, gweithdrefnau a chyfreithiau, fel y rhai ym maes gofal cymdeithasol, hefyd yn ddefnyddiol a byddent o gymorth i ddehonglwyr ddatblygu rhestr o eirfa i'w defnyddio ar gyfer aseiniadau. Ym maes gofal cymdeithasol, mae hyn yn gallu bod o gymorth i sicrhau parhad cronfa o ddehonglwyr sydd â gwybodaeth dda am y sector.
- 7.59 Roedd yna alwad hefyd am hyfforddiant am bynciau eraill, er enghraifft awtistiaeth. Mewn llawer o ddiwylliannau, gall fod stigma ynghlwm wrth rai cyflyrau ac anabledau. Mae gwybodaeth am gyflyrau yn gallu cynorthwyo dehonglwyr wrth iddynt ryngweithio gyda'u cleientiaid. Heb hyfforddiant, gallent ddefnyddio term sy'n gysylltiedig â stigma wrth ddehongli a gallai hyn fod yn gamarweiniol.

## Canllawiau arfer da

- 7.60 Mae'r awduron yn ddiolchgar i'r holl ddehonglwyr a chyfieithwyr a gymerodd yr amser i roi eu barn trwy'r arolwg ar-lein. Tynnwyd ar eu profiad a'u harbenigedd a lluniwyd canllawiau arfer da cryno ar gyfer gweithio gyda dehonglwyr. Mae copi yn Atodiad 4.

-----

## 8. Casgliadau ac argymhellion

- 8.1 Roedd elfen ymgysylltu'r prosiect hwn yn cynnwys pedwar grŵp o bobl: staff yr awdurdod lleol, pobl sy'n defnyddio gwasanaethau, mudiadau'r trydydd sector, a dehonglwyr a chyfieithwyr. Mae'r adborth, ar y cyd â'r gwaith o adolygu llenyddiaeth ymchwil a'r data eraill a gasglwyd, yn darparu corff cadarn o dystiolaeth i gefnogi'r canfyddiadau a'r argymhellion.
- 8.2 Mae'r bennod hon yn tynnu sylw at y themâu sydd wedi dod i'r amlwg wrth ddadansoddi'r adborth a'r dystiolaeth ac mae'n cynnig argymhellion i awdurdodau lleol ynghylch gwella'r dull gweithredu a'r arfer. Bydd gweithredu'r argymhellion yn gymorth i sicrhau bod hawliau pobl yn cael eu cynnal ac i atal iaith rhag rhwystro pobl o gefndiroedd ethnig lleiafrifol rhag cael cymorth a gofal cymdeithasol.

### Cyfathrebu mewn dewis iaith

- 8.3 Mae cyfathrebu yn hawl dynol. Atgyfnerthir yr hawl i rywun y mae angen cymorth a gofal cymdeithasol arno i allu cyfathrebu yn ei ddewis iaith gan ddarpariaethau Deddf Gwasanaethau Cymdeithasol a Llesiant (Cymru) 2014 a'r safonau proffesiynol ar gyfer ymarferwyr gwaith cymdeithasol a gyflwynir yng Nghod Ymarfer Proffesiynol ar gyfer Gofal Cymdeithasol Gofal Cymdeithasol Cymru (2017).
- 8.4 Rhaid i unigolyn y mae angen gwasanaethau gofal cymdeithasol arno allu mynegi ei hun yn llawn, a rhaid i'r arfer adlewyrchu hyn. Os nad oes dehongli proffesiynol ar gael neu os yw'n ddiffygiol mewn unrhyw ffordd, efallai na fydd hawliau cyfathrebu unigolyn yn cael eu cynnal.
- 8.5 Mae rhai awdurdodau lleol wedi gosod trefniadau yn eu lle yn rhagweithiol, er mwyn cynorthwyo pobl o gefndiroedd ethnig lleiafrifol sydd ag iaith gyntaf heblaw Saesneg. Mae hyn yn cynnwys trefniadau i staff alw ar wasanaeth dehongli a chyfieithu ar gyfer unigolion, gyda'r rhan fwyaf (17 o 22 awdurdod) yn defnyddio'r gwasanaeth sector cyhoeddus a rennir a gynigir gan Wasanaeth Dehongli a Chyfieithu Cymru.
- 8.6 Mae'r hyn sydd ar waith yn amrywio o awdurdod lleol i awdurdod lleol ac, yn gyffredinol, mae'n adlewyrchu cyfansoddiad y boblogaeth leol a pha mor aml y mae galw ar staff i drafod materion trwy gyfrwng iaith ethnig leiafrifol. Mae gan yr awdurdodau lleol mwy rhagweithiol:
  - Bolisïau, protocolau neu brosesau ar waith er mwyn helpu staff i wneud y trefniadau angenrheidiol mewn ffordd effeithiol a hwylus pan fydd angen gwasanaeth dehongli, a chanllawiau sy'n hygyrch iawn.
  - Dull rhagweithiol o ddarparu hyfforddiant am gymhwysedd diwylliannol ar gyfer eu staff, sy'n gwella'u gwybodaeth am ddiwylliannau ac elfennau'n sy'n sensitif yn ddiwylliannol, a'u dealltwriaeth ohonynt.
  - Ystyriaeth lawn o ddewis iaith unigolyn, sy'n cael ei gofnodi mewn ffordd systematig ar gofnodion ysgrifenedig a systemau, ac sy'n cael ei ddefnyddio i fodloni anghenion unigolion ac at ddibenion monitro ac adrodd.
  - Mewn trafodaethau gyda defnyddwyr gwasanaethau amlygwyd nifer gymharol isel o gŵynion a wnaed pan nad oedd gwasanaethau yn cydnabod anghenion iaith a/neu anghenion diwylliannol neu phan nad oeddent yn bodloni'r anghenion hynny. Mae yna alwadau i sicrhau bod mwy o wybodaeth ar gael mewn ieithoedd ethnig lleiafrifol er mwyn annog mwy o bobl o grwpiau ethnig lleiafrifol i ddefnyddio gwasanaethau pan



fydd eu hangen arnynt, a'u helpu i wneud hynny, a'u helpu hefyd i allu mynegi eu barn trwy systemau cwyno pan fydd pethau'n mynd o'u lle.

## Gwybod beth yw anghenion iaith pobl a'u dewis iaith

8.7 Yr arfer cyffredin yw cofnodi dewis iaith rhywun, neu dyna ddylai fod yr arfer cyffredin. Ar y cyfan, mae adborth gan awdurdodau lleol yn awgrymu bod gweithdrefnau ar waith er mwyn i hyn ddigwydd ar bob achlysur. Yn ymarferol, weithiau mae perfformiad yn ddiffygiol ac ni chofnodir unrhyw beth neu cofnodir "ddim yn gwybod", ac mae rhai o'r rheolwyr yn gweld hyn fel arwydd fod staff yn cymryd yr opsiwn hawdd ond annerbyniol. Mae cofnodi dewis iaith ar gofnodion achos ac ar wybodaeth a gofnodir pan fydd pobl yn dod at y gwasanaethau cymdeithasol, yn effeithio ar brofiadau pobl. Mae'n osgoi'r angen iddynt i ailadrodd eu dewis ac mae hynny'n bwysig.

## Ymwybyddiaeth staff a'u dealltwriaeth

8.8 Rhaid anelu at gysondeb h.y., trefniadau sy'n dda yn gyson ac sy'n sicrhau profiad da cyson, ni waeth ble mae rhywun yn byw nac o ble mae'n cael gwybodaeth, gwasanaethau, a chymorth. Mae ymwybyddiaeth o faterion diwylliannol a chrefyddol grwpiau ethnig lleiafrifol, a dealltwriaeth ohonynt, yn ffactor hanfodol sydd wrth wraidd ymatebion staff a'u gweithredoedd.

8.9 Mae'r adborth yn awgrymu nad yw'r ymwybyddiaeth a'r ddealltwriaeth yn bodoli mewn rhai ardaloedd ac ymhlith rhai aelodau o staff. Mae llond llaw o awdurdodau lleol wedi cyflwyno hyfforddiant i staff, ac mae rhywfaint ohono wedi cael ei gyflwyno yn rhan o gyfres o gamau ehangach i sicrhau Cymru wrth-hiliol. Fodd bynnag, mae'r adborth hefyd yn dangos bod rhywfaint o ffordd i fynd eto, a bod angen mwy o hyfforddiant, a dealltwriaeth well o ddiwylliannau ac elfennau sy'n sensitif yn ddiwylliannol ymhlith pobl o gefndiroedd ethnig lleiafrifol. Mae hyn yn hanfodol i bob aelod o staff sy'n gweithio ym maes gofal cymdeithasol ac i bob aelod o staff llinell-flaen a allai fod yn bwynt cyswllt cyntaf i rywun.

## Polisiau, protocolau a safonau

8.10 Cadarnhaodd rhai o'r awdurdodau lleol fod ganddynt bolisiau neu brotocolau sy'n nodi sut y dylai staff gyfathrebu â phobl nad ydynt yn gallu siarad Saesneg neu Gymraeg, a chafwyd copïau ganddynt. Tynnwyd ein sylw hefyd at rai o'r canllawiau a'r wybodaeth a gynhyrchwyd er mwyn cefnogi ymgysylltiad.

8.11 Nid oes un polisi corfforaethol safonol a ddefnyddir yn gyson gan awdurdodau lleol. Mae arddull a strwythur y rheiny sy'n bodoli yn amrywio ac maent yn cynnwys polisiau/canllawiau "cyfathrebu", polisiau "cydraddoldeb", a chanllawiau i staff. Ar y cyfan, mae'r offerynnau hyn yn anelu at gefnogi staff yn hytrach na mynegi i'r cyhoedd beth ddylent ei ddisgwyl wrth gael gwybodaeth a chymorth. Mae yna fylchau. Nid oes gan rai awdurdodau lleol bolisi neu brotocol i sicrhau arfer da cyson ar gyfer y rheiny ag anghenion iaith ac sydd angen cefnogaeth i gael gwasanaethau.

8.12 Mae polisiau, protocolau a chanllawiau yn bwysig. Maent yn nodi'r hyn a ddisgwylir gan staff, ac maent felly'n gymorth i sicrhau dull gweithredu sy'n gyson dda ar draws pob maes gwasanaeth a thîm wrth fodloni anghenion iaith a dewis iaith pobl nad ydynt yn siarad Saesneg yn dda neu nad ydynt yn siarad Saesneg o gwbl. Mae yna fylchau i'w llenwi mewn nifer o awdurdodau lleol, a chyfleoedd i awdurdodau rannu'r hyn a ddysgwyd ymhlith ei gilydd.

## Dehongli a chyfieithu proffesiynol

- 8.13 Nid oes barn syml yn yr ymchwil i'r defnydd o ddehongli proffesiynol neu ddulliau anffurfiol, er enghraifft plentyn, aelod o'r teulu neu ffrind. Mae yna bryderon am y ddau ddull, ac mae adborth gan unigolion sydd wedi cael gwasanaethau cymdeithasol, neu wedi ceisio cael gwasanaethau cymdeithasol, wedi amlygu rhai problemau gyda safon dehonglwyr. Fodd bynnag, wedi ystyried yr holl ffactorau ffefrir y defnydd o ddehonglwyr proffesiynol, pan fo dehonglwyr cymwys ar gael yn hwylus. A rhaid bod pwyslais ar sicrhau bod dehonglydd yn gallu siarad y dafodiaith gywir ar gyfer ieithoedd penodol.
- 8.14 Mae yna bryderon ynghylch defnyddio plant, yn enwedig mewn perthynas â materion sy'n sensitif, yn bersonol a/neu'n gymhleth. Gallai plant ymestyn negeseuon neu eu newid, a chynghori'r rheiny y maent yn dehongli ar eu cyfer neu eirioli drostynt, ac mae gweithwyr cymdeithasol yn poeni am eu gallu i gyfieithu negeseuon sy'n dechnegol ac yn llawn emosiwn.
- 8.15 Mae yna gonsensws y dylid osgoi defnyddio plant i ddehongli ac osgoi defnyddio perthnasau neu ffrindiau, cyhyd ag sy'n bosibl. Fodd bynnag, cydnabyddir, mewn sefyllfaoedd brys neu mewn argyfwng, y gallai hynny fod yn angenrheidiol, er mwyn cael rhywfaint o gyfieithu yn hytrach na dim dehongli o gwbl os nad oes dehonglydd proffesiynol ar gael ar unwaith neu os nad oes un ar gael o gwbl. Cydnabyddir hefyd y gallai rhai benderfynu ymarfer eu dewis trwy wrthod gadael i rywun nad ydynt yn ei adnabod fod yn ddehonglydd. Felly, er yr ystyrir bod dehongli proffesiynol yn well ac, yn wir, yn hanfodol ar gyfer materion sensitif neu gymhleth, ni ddylid gwrthod dewis rhywun i gael aelod o'r teulu neu ffrind i gyfieithu. Yn hytrach dylid trafod y manteision a'r anfanteision cymharol yn ofalus, gan sicrhau bod y rhain yn cael eu hesbonio i'r unigolyn.
- 8.16 Ar gyfer unigolyn neu deulu sy'n rhyngweithio'n aml â'r gwasanaethau cymdeithasol, neu a fydd yn rhyngweithio'n aml, mae yna nifer o fuddion i ddefnyddio'r un dehonglydd, ac un o'r buddion hynny yw bod y dehonglydd yn gyfarwydd ag amgylchiadau'r achos. Yn ogystal, mae modd cael cyfieithiad cywir gan y dehonglydd am ei fod yn adnabod yr unigolyn neu'r teulu ac yn gyfarwydd â'u hamgylchiadau, ac mae wedi meithrin eu hymddiriedaeth a'u hyder. Gall hefyd arbed amser trwy leihau'r angen i frifio'r dehonglydd cyn cyfarfod a chynnig cyfle i drefnu gwasanaeth dehongli ymlaen llaw ar gyfer cyfarfodydd sydd wedi eu cynllunio, er mwyn lleihau'r perygl na fydd dehonglydd ar gael pan fydd yr angen yn codi. Mae'r elfen olaf yma'n arbennig o bwysig ar gyfer tafodieithoedd o fewn ieithoedd penodol.
- 8.17 Mae llawer o ddehonglwyr a chyfieithwyr yn gweithio'n rheolaidd ym maes gofal cymdeithasol ac yn gyfarwydd â'r deddfau, y prosesau a'r gweithdrefnau perthnasol ynghyd â'r derminoleg. Fodd bynnag, nid yw hyn yn wir bob tro, ac mae'n gallu effeithio ar ansawdd y gwasanaeth a'r cymorth sydd ar gael i rywun ag angen gofal arno ac i staff gofal cymdeithasol sy'n trafod yr achos. Mae rhoi hyfforddiant a sesiynau diweddarau achlysurol am ofal cymdeithasol i ddehonglwyr a chyfieithwyr, a threfniadau cefnogi cymheiriaid, yn gallu bod yn gymorth i gynyddu'r gronfa sydd ar gael yng Nghymru ac yn gallu cynyddu gwybodaeth am ddeddfwriaeth a therminoleg berthnasol. Mae mudiadau'r trydydd sector hefyd yn galw am hyfforddiant achrededig gyda chymorth nawdd i bobl o gefndiroedd ethnig lleiafrifol sy'n dymuno dod yn ddehonglwyr ac yn gyfieithwyr proffesiynol.
- 8.18 Cadarnhaodd mudiadau'r trydydd sector a gyfrannodd eu barn at y prosiect hwn, fod ganddynt ddehonglwyr sydd ar gael i helpu, a llawer ohonynt yn rhai cymwys. Weithiau mae awdurdodau lleol yn galw ar y trydydd sector i gefnogi teuluoedd o gefndiroedd ethnig lleiafrifol ac fel arfer maent yn disgwyl cael y gefnogaeth hon am ddim. Mae hyn yn dod yn fwyfwy heriol i'r sector gan fod cyllid yn dynn, a heb y cyllid hwn maent yn dibynnu ar ewyllys da gwirfoddolwyr, ac mae'r ewyllys da hwnnw'n gallu cael ei erydu gydag amser.

- 8.19 Defnyddiwyd gwybodaeth a gafwyd gan awdurdodau lleol a dehonglwyr a chyfieithwyr i greu canllawiau arfer da sylfaenol y mae modd i awdurdodau lleol eu defnyddio fel sylfaen ar gyfer eu canllawiau staff eu hunain. Mae copi ar gael yn Atodiad 4.
- 8.20 Mae rhai mudiadau eisoes wedi cyfieithu dogfennau i ieithoedd eraill, e.e., mae Gofalwyr Cymru wedi cyfieithu Canllawiau i Ofalwyr i'r iaith Bwyleg, sef un o'r ieithoedd a ddefnyddir fwyaf eang yng Nghymru. Mae'r canllawiau hyn ar gael yn rhad ac am ddim ac mae croeso i awdurdodau lleol eu defnyddio. Gallant hyd yn oed ychwanegu eu logos at y deunyddiau a gynhyrchwyd. Mae'r datblygiadau sydd ar y gweill yn cynnwys fideo gyda throslys Arabeg, Wrddw a Phwnjabeg gan fod y cyfrwng hwn yn well i'r rhan fwyaf o bobl o gefndiroedd ethnig lleiafrifol. Mae yna gyfleoedd i ADSS Cymru weithio'n agosach gyda Gofalwyr Cymru er mwyn darparu deunyddiau sy'n codi ymwybyddiaeth o'r cymorth sydd ar gael.

## Argymhellion

### 8.21 Gwneir yr argymhellion canlynol i awdurdodau lleol:

- (i) Darparu rhaglen o hyfforddiant cymhwysedd diwylliannol ar gyfer holl ymarferwyr gofal cymdeithasol a staff llinell-flaen, er mwyn cynyddu dealltwriaeth o ddiwylliannau ac anghenion crefyddol a diwylliannol, ac er mwyn cynyddu hunanymwybyddiaeth a myfyrio rheolaidd ar agweddau personol ac ymddygiadau. Gall arfer da mewn awdurdodau lleol eraill lywio'r hyfforddiant.
- (ii) Dylid cofnodi dewis iaith rhywun, a'i dafodiaith os yn berthnasol, yn glir ac yn amlwg ar bob cofnod achos, er mwyn sicrhau bod ei anghenion yn cael eu bodloni ni waeth pa aelod o staff sy'n ei helpu. Byddai cofnodi electronig yn galluogi'r awdurdod lleol i dracio data am dueddiadau ac i ddangos sut y mae pobl yn cael cefnogaeth.
- (iii) Dylai fod gan bob awdurdod lleol bolisi neu brotocol clir - yn gorfforaethol neu ar gyfer gwasanaethau cymdeithasol yn benodol - sy'n nodi'r egwyddorion a'r disgwyliadau ynghylch yr hyn sydd ar gael i bobl o grwpiau ethnig lleiafrifol o ran dehongli a chyfieithu. Dylai canllawiau i staff fod yn rhan o'r dull gweithredu hwn, i gefnogi eu hymdrechion i sicrhau cefnogaeth gyda dehongli a chyfieithu.
- (iv) Sicrhau y defnyddir dehonglwyr proffesiynol, cymwys ymhob sefyllfa ac eithrio amgylchiadau eithriadol, gan wirio i sicrhau eu bod yn gallu siarad y dafodiaith gywir mewn ieithoedd penodol.
- (v) Er y dylid osgoi defnyddio aelodau o'r teulu neu ffrindiau i ddehongli, os mai dyma ddewis personol unigolyn sy'n cael gofal a chymorth, yna dylai staff yr awdurdod lleol sicrhau bod yr aelod o'r teulu yn deall ei rôl fel dehonglydd yn iawn.
- (vi) Trwy adeiladu ar y wybodaeth arfer da a geir gan ddehonglwyr a chyfieithwyr, ac sy'n cael ei chrisialu yn Atodiad 4, dylai fod gan bob awdurdod lleol ganllawiau arfer da ar gyfer staff, sy'n nodi sut i weithio'n effeithiol gyda dehonglwyr a chyfieithwyr, a hyfforddiant ar gyfer staff. Dylai staff sy'n darparu gwasanaethau Pwynt Cyswllt Cyntaf fod yn gyfarwydd â threfniadau ymarferol yr awdurdod ar gyfer darparu gwasanaethau dehongli a chyfieithu.
- (vii) Dylid ystyried cyfieithu gwybodaeth bwysig ar y gwefannau i'r ieithoedd a ddefnyddir amlaf yn lleol, gyda mwy o elfennau gweledol a/neu ddogfennau hawdd eu deall. Mae rhai o fudiadau'r trydydd sector eisoes wedi cyfieithu dogfennau allweddol i ieithoedd eraill ac maent yn darparu deunyddiau sy'n codi ymwybyddiaeth o'r cymorth sydd ar gael ac yn ffynhonnell bosibl ar gyfer cymorth ac arbenigedd.

-----

## Llyfrydiaeth

Archwilydd Cyffredinol Cymru (2018) Siaradwch fy iaith: Goresgyn rhwystrau iaith a chyfathrebu mewn gwasanaethau cyhoeddus, Caerdydd: Archwilio Cymru

Cyngor Gofal Cymru (2017) Social Services and Well-being (Wales) Act 2014: The main principles underpinning the Act

Costa, B. Race Equality Foundation (2013) Language support: Challenges and benefits for users and providers of health and social care services better health Briefing 26

Healthwatch North Yorkshire (2020) Policy vs Reality: interpreting in health and social care services

Hsu, F. (2016) Lost in Translation: Social Workers' Perceptions of the Benefits and Challenges of Spoken Language Interpretation in Medical Settings. Prifysgol St. Catherine a Phrifysgol St Thomas, Minnesota

Lucas, S. (2020) Spoken language interpreters in social work (erthygl ar-lein) IRISS

Pollock S. (2020) 'More than words can say: why health and social care policy makers should reconsider their position on informal interpreters', *Critical Social Policy*.doi:10.1177/0261018320911819.

Public Health England (2020) A rapid review of interpreting interventions in public health London: Public Health England

Public Health Scotland (2020) Interpreting. Communication Support and translation national policy

Gofal Cymdeithasol Cymru (2017) Cod Ymarfer Proffesiynol ar gyfer Gofal Cymdeithasol Caerdydd: Gofal Cymdeithasol Cymru

*The British Journal of Social Work*, Cyfrol 51, Rhifyn 2, Mawrth 2021, Tudalennau 673–691,

UK Government (2021) (Diw) Language interpreting and translation: migrant health guide Office for Health Improvement and Disparities

United Nations (2015) Illustrated edition Universal Declaration of Human Rights (Illustrated Edition)

## Atodiad 1

**Tabl: Poblogaeth Cymru fesul Awdurdod Lleol, 2021,  
a chanran y newid, 2011-2021**

Awdurdod lleol	Poblogaeth 2021	% y newid 2011-2021
Ynys Môn	68,900	-1.2
Gwynedd	117,400	-3.7
Conwy	114,800	-0.4
Sir Ddinbych	95,800	2.2
Sir y Fflint	155,000	1.6
Wrecsam	135,100	0.2
Ceredigion	71,500	-5.8
Sir Benfro	123,400	0.8
Sir Gaerfyrddin	187,900	2.2
Abertawe	238,500	-0.2
Castell-nedd Port	142,300	1.8
Pen-y-bont ar Ogwr	145,500	4.5
Bro Morgannwg	131,800	4.3
Caerdydd	362,400	4.7
Rhondda Cynon Taf	237,700	1.4
Caerffili	175,900	-1.6
Blaenau Gwent	66,900	-4.2
Torfaen	92,300	1.3
Sir Fynwy	93,000	1.8
Casnewydd	159,600	9.5
Powys	133,200	0.2
Merthyr Tudful	58,800	0.0

## Atodiad 2

**Tabl: Y 25 prif iaith a siaredir fwyaf yng Nghymru, 2021, ac eithrio'r Saesneg a'r Gymraeg**

	<b>Prif iaith</b>	<b>Nifer</b>
1	Pwyleg	20,863
2	Arabeg	8,518
3	Rwmaneg	6,019
4	Bengaleg (gyda Sylheti a Chatgaya)	4,671
5	Tseinëeg (ac eithrio Mandarin a Chantonëeg)	4,330
6	Portiwgaleg	3,644
7	Sbaeneg	3,064
8	Bwlgareg	2,492
9	Eidaleg	2,363
10	Tyrceg	2,323
11	Wrdw	2,239
12	Hwngareg	2,149
13	Panjabeg	2,087
14	Malayalam	2,022
15	Cwrdeg	1,854
16	Lithwaneg	1,780
17	Tagalog neu Ffilipino	1,772
18	Tamil	1,637
19	Ffrangeg	1,632
20	Tseinëeg Cantonëeg	1,572
21	Persieg neu Ffarsi	1,437
22	Slofaceg	1,423
23	Groeg	1,413
24	Rwsieg	1,348
25	Tsieceg	1,278

Ffynhonnell: Cyfrifiad 2021

## Atodiad 3: Polisiâu a phrotocolau

Ar ddechrau unrhyw ddogfen gorfforaethol sy'n cyflwyno dull gweithredu'r awdurdod lleol ar gyfer sicrhau mynediad at wasanaethau waeth pa iaith a siaredir, mae'n bwysig gosod y sefyllfa. Mae'r enghraifft hon yn gosod safon dda:

*“Mae'n bwysig nad yw iaith yn dod yn rhwystr i'n cwsmeriaid.*

*Dylid cynnig gwasanaeth dehonglydd, neu gael gwybodaeth wedi ei chyfieithu, i gwsmeriaid ag iaith gyntaf heblaw Saesneg neu Gymraeg. Mae cyfathrebu effeithiol yn elfen hanfodol o wasanaethau o safon uchel, ac yn rhan o'n cyfrifoldebau statudol o dan ddeddfwriaeth cydraddoldeb a'r Ddeddf Hawliau Dynol.*

*Mae gan bob un sy'n dod i gyswllt â'r Cyngor ac sy'n profi rhwystrau wrth gyfathrebu, yr hawl i gael mynediad at wasanaethau dehongli a chyfieithu cywir a phroffesiynol. Nid yw'n briodol nac yn dderbyniol defnyddio aelodau o'r teulu, ffrindiau nac unrhyw un arall i ddarparu'r gwasanaeth hwn a gallai olygu bod y cwsmer a'r Cyngor yn wynebu risg os rhoddir gwybodaeth nad yw'n gywir. Mae angen dehonglwyr a chyfieithwyr proffesiynol, cymwys, er mwyn:*

- sicrhau bod cwsmeriaid yn cael gwasanaeth lefel uchel sy'n gyson ac yn gywir*
- hyrwyddo ymddiriedaeth a hyder ymhlith cymunedau eu bod yn cael gwasanaeth o'r safon uchaf.*
- sicrhau bod dehongli a chyfieithu yn ddiduedd ac nad yw'r dehonglydd yn rhoi ei farn ei hun nac yn eirioli dros y cleient*
- diogelu enw da'r Cyngor a chydymffurfio â deddfwriaeth.”*

Dyma brif elfennau unrhyw ddogfen sy'n cyflwyno'r hyn y gall y cyhoedd ei ddisgwyl:

- Egwyddorion a gwerthoedd cyffredinol:** dylai'r awdurdod lleol fynd ati mewn ffordd sy'n rhoi mynediad cyfartal at ei wasanaethau a'i wybodaeth, gan gynorthwyo pobl i gael eu hanghenion wedi eu hadnabod a'u diwallu, ac i ddylanwadu ar siâp y gwasanaethau y maent yn eu cael. Dylai'r awdurdod egluro bod cyfathrebu effeithiol yn rhan hanfodol o wasanaethau o safon uchel a bod hawl gan bob un sy'n dod i gyswllt â'r Cyngor, ac sy'n profi rhwystrau wrth gyfathrebu, i gael gwasanaethau dehongli a chyfieithu.
- Cyflwyno'r trefniadau:** dylai pobl fod yn glir fod cymorth iaith ar gael ar sawl ffurf, o gael dogfennau wedi eu cyfieithu i drafodaethau dros y ffôn, o gyfarfodydd rhithwir sy'n cael eu dehongli i asesiadau wyneb yn wyneb lle darperir y gwasanaeth dehongli yn bersonol. Mae hyn yn cynnig opsiynau i'r awdurdod lleol gan ddibynnu ar amgylchiadau'r unigolyn.
- Cyfarwyddyd clir a disgwyliadau clir gan staff:** bydd staff wedi eu harfogi'n well yn eu rolau gydag ymrwymiad i ddarparu proses cam wrth gam sy'n cynnwys pob opsiwn sydd ar gael.

### Canllawiau i staff

- Yr angen am eglurder ynghylch sut y gall staff gael cymorth gyda chyfieithu ar lafar neu gyfieithu ysgrifenedig.
- Manylion cyswllt y gwasanaeth cyfieithu, a ydy staff wedi cael eu hawdurdodi i wneud y cyswllt hwnnw eu hunain ac a oes angen archebu prynu.

- Wrth sicrhau cyfieithu ysgrifenedig, dylai staff wybod at bwy i anfon y cais a dylent fod yn glir ynghylch yr hyn i'w ddisgwyl o ran nifer y geiriau, amserlenni, a'r iaith i'w chyfieithu.



## Atodiad 4: Arfer da wrth weithio gyda dehonglydd

Paratowyd y canllawiau hyn gan ddefnyddio adborth gan ddehonglwyr a chyfieithwyr sy'n gweithio gyda Gwasanaeth Dehongli a Chyfieithu Cymru. Mae'n disgrifio'r hyn sy'n gweithio'n dda wrth weithio gyda staff gofal cymdeithasol, er mwyn sicrhau bod y trefniadau'n fwy effeithiol ar gyfer y gwasanaeth, yr unigolyn neu'r teulu dan sylw, ac ar gyfer dehonglwyr a chyfieithwyr.

### Yr elfennau sylfaenol

- Trefniadau effeithiol yn eu lle er mwyn sicrhau gwasanaeth dehonglydd cymwys, proffesiynol pan fydd yr angen yn codi, sy'n hygyrch iawn i staff.
- Mae pob aelod o staff yn gwybod sut i weithio'n effeithiol gyda dehonglydd, ac mae canllawiau ar gael os oes eu hangen ar unrhyw un.
- Mae'r staff yn gweld dehonglydd fel cydweithiwr proffesiynol; rhywun sy'n gallu eu helpu i oresgyn rhwystrau wrth weithio gyda phobl o gefndiroedd ethnig lleiafrifol.

### Cyn cyfarfod

- Ystyriwch faint o amser sy'n angenrheidiol er mwyn sicrhau bod y cyfarfod yn cyflawni ei ddiben, gan gofio bod dehongli yn gallu arafu cyflymder trafodaeth.
- Trefnwch y dehonglydd mor bell ymlaen llaw ag sy'n bosibl, yn enwedig os oes angen yr un dehonglydd i weithio gydag unigolyn neu deulu ar fwy nag un achlysur.
- Sicrhewch fod y dehonglydd yn deall unrhyw dafodiaith benodol i'w dehongli.
- Gwiriwch unrhyw elfennau sy'n sensitif yn ddiwyllianol e.e., o bosibl bydd gofyn osgoi cael dehonglydd gwrywaidd ar gyfer rhywun benywaidd.
- Dywedwch wrth y dehonglydd beth yw diben y cyfarfod ac enw(au) yr unigolyn neu'r teulu y bydd yn dehongli ar eu cyfer.
- Rhowch enw cyswllt ar gyfer y sawl sydd wedi gwneud y trefniadau, enw'r sawl fydd yn goruchwyllo'r cyfarfod neu'n ei arwain, ac unrhyw un arall a fydd yno.
- Rhowch rhifau ffôn cyswllt ar gyfer y sawl sydd wedi gwneud y trefniadau a'r sawl a fydd yn arwain y cyfarfod.
- Os yw'n gyfarfod wyneb yn wyneb, rhowch wybodaeth glir am y lleoliad/safle.
- Rhowch wybodaeth ymlaen llaw am gefndir yr achos a'i hanes (nid oes angen gwneud hyn os ydych yn defnyddio'r un dehonglydd ar gyfer cyfarfod arall gyda'r un unigolyn neu deulu). Sylwer bod dehonglwyr proffesiynol yn rhwym wrth god ymarfer, sy'n cynnwys cyfrinachedd.
- Os caiff cyfarfod ei ganslo a/neu aildrefnu, peidiwch ag anghofio ffonio'r dehonglydd ar unwaith, yn enwedig os yw'n gyfarfod wyneb yn wyneb.

### Ar ddechrau cyfarfod

- Pan fydd cyfarfod yng nghartref rhywun, dylech gwrdd â'r dehonglydd y tu allan a mynd i mewn fel tîm. Ni ddylai'r dehonglydd fynd i gartref y cleient heb ymarferydd gwaith cymdeithasol.

- Ar gyfer cyfarfodydd wyneb yn wyneb, gwiriwch drefn yr ystafell gyfarfod e.e., mae ar rywun sy'n fyddar angen gweld gwefusau pob un yn glir, felly ni ddylai unrhyw un fod yn eistedd o flaen ffenestr.
- Ar gyfer pob cyfarfod, yn enwedig cyfarfodydd dros y ffôn a chyfarfodydd fideo, sicrhewch fod pob un yn gallu clywed ei gilydd, a gwiriwch am unrhyw sain cefndir a'i osgoi.
- Ar gyfer cyfarfodydd fideo a chyfarfodydd dros y ffôn, mae ar y dehonglydd angen bod mewn amgylchedd lle bydd cyfrinachedd yn cael ei barchu e.e., nid mewn lle cyhoeddus. Mae'n werth gwirio hyn cyn dechrau'r cyfarfod.
- Dylech gael trafodaeth fer gyda'r dehonglydd ar ddechrau'r cyfarfod, yn enwedig os yw'r cyfarfod wedi cael ei alw ar fyr rybudd ac ni fu'n bosibl briffio'r dehonglydd ymlaen llaw.
- Holwch a oes gan y dehonglydd unrhyw gwestiynau, a thrafodwch sut y bydd y cyfarfod yn mynd yn ei flaen e.e., cyflymder delfrydol y drafodaeth a faint o frawddegau cyn oedi i alluogi'r dehonglydd i wneud ei waith ac i sicrhau bod yr unigolyn yn gallu cymryd y wybodaeth i mewn, ei deall a'i dehongli.
- Os yn bosibl, rhowch gyfle i'r dehonglydd siarad yn fyr â'r unigolyn/unigolion er mwyn sefydlu eu bod yn gallu deall ei gilydd.
- Cyflwynwch y dehonglydd fel cydweithiwr proffesiynol; rhywun annibynnol sydd yno i helpu sicrhau bod diben y cyfarfod yn cael ei gyflawni a bod llais yr unigolyn yn cael ei glywed.
- Esboniwch y gallai fod gofyn cynnal y cyfarfod ychydig y arafach er mwyn caniatáu i'r hyn a ddwedir gael ei ddehongli ac i sicrhau bod yr unigolyn neu'r teulu yn deall popeth.
- Os bydd aelod o'r teulu'n gwrthwynebu presenoldeb y dehonglydd, amddiffynnwch y dehonglydd a sicrhewch fod aelodau'r teulu'n deall yr angen i glywed gan yr unigolyn ag angen gofal a chymorth a'r ddyletswydd statudol sydd gennych tuag at yr unigolyn hwnnw.

## Yn ystod y cyfarfod

- Siaradwch yn araf, yn glir ac mewn brawddegau llawn, ac oedwch am gyfnodau priodol er mwyn i'r dehonglydd gyfathrebu â'r unigolyn a/neu eu teulu e.e., ar ôl 1 neu 2 frawddeg.
- Peidiwch â thorri ar draws y dehonglydd na'i ruthro.
- Siaradwch yn iaith y person cyntaf a pheidiwch â defnyddio acronymau a thalfyriadau nad oes modd eu cyfieithu'n hawdd neu nad oes modd eu cyfieithu o gwbl.
- Mewn cyfarfodydd lle mae mwy nag un gweithiwr proffesiynol, neu mewn cynadleddau achos, dylech osgoi siarad ymysg eich gilydd tra bod y dehonglydd yn dehongli ar gyfer y cleient.
- Ar sail diogelwch a chyfrinachedd, awgrymir na ddylid gadael dehonglydd ar ei ben ei hun yn yr ystafell gyda'r cleient ar unrhyw adeg mewn cyfarfod wyneb yn wyneb.
- Os oes angen mwy o gyfarfodydd, holwch yr unigolyn neu'r teulu os fyddent yn dymuno cael yr un dehonglydd.

## Ar ôl y cyfarfod

- Dylech gael ôl-drafodaeth fer gyda'r dehonglydd, yn enwedig os byddwch yn galw ar yr un dehonglydd ar gyfer cyfarfodydd yn y dyfodol gyda'r unigolyn neu'r teulu.

- Os oes unrhyw bryder(on) neu unrhyw fater gyda gwaith y dehonglydd, codwch hynny gyda nhw yn y fan a'r lle ac, os oes angen, gyda'r asiantaeth.
- Os ydych yn gwybod dyddiad y cyfarfod nesaf, cysylltwch â'ch darparwr gwasanaethau dehongli er mwyn trefnu'r un dehonglydd.

*Mae rhagor o wybodaeth am arfer da ar wefan Gwasanaeth Dehongli a Chyfieithu Cymru. [Hafan - Gwasanaeth Dehongli a Chyfieithu Cymru \(wits.wales\)](#)*