

Trosolwg

Mae'r uned hon yn ymwneud â cyfathrebu'n effeithiol â phobl - ar lafar, yn ysgrifenedig, gan ddefnyddio cyfathrebu electronig a/neu delegyfathrebu a defnyddio dulliau cyfathrebu di-eiriau. Mae'n cwmpasu ymgysylltu â phobl yn y broses gyfathrebu, yn ogystal â phwysigrwydd cadw gwybodaeth yn ddiogel. Mae hon yn agwedd hanfodol ar bob swydd yn y sector cyfiawnder a chymunedau mwy diogel.

Defnyddir y term 'pobl' yn gyffredinol i gwmpasu unrhyw blentyn, oedolyn, grŵp, cymuned neu asiantaeth y daw gweithwyr i gysylltiad â hwy, yn uniongyrchol neu'n anuniongyrchol. Mae'n cynnwys y cyhoedd, unigolion sy'n gleientiaid yn y sector cyfiawnder a chymunedau mwy diogel, a chydweithwyr yn y gweithle.

Mae dau is-bennawd:

AB1.1 Datblygu a chynnal cyfathrebu â phobl

AB1.2 Cynnal diogeledd gwybodaeth

Grŵp Targed

Mae'r safon wedi'i llunio i fod yn berthnasol i bawb sy'n gweithio yn y sector cyfiawnder a chymunedau mwy diogel.

Meini prawf perfformiad

Rhaid i chi allu:

AB1.1 Datblygu a chynnal cyfathrebu â phobl

1. cyfathrebu mewn modd sy'n cyd-fynd â deddfwriaeth, polisïau a gweithdrefnau perthnasol
2. cyfathrebu â phobl mewn ffurf a modd a chan ddefnyddio iaith sy'n:
 - 2.1 agored ac yn eu parchu fel unigolion
 - 2.2 gyson â lefel eu dealltwriaeth, eu diwylliant, eu cefndir a'r dulliau cyfathrebu maen nhw'n eu ffafrio
 - 2.3 hybu cydraddoldeb ac yn gosod gwerth ar amrywiaeth
3. cyfathrebu â phobl yn briodol, gan ddefnyddio mathau gwahanol o gyfathrebu, gan gynnwys:
 - 3.1 di-eiriau
 - 3.2 llafar
 - 3.3 ysgrifenedig
 - 3.4 electronig a thelegyfathrebu
4. rhoi cyfleoedd i bobl wirio'u dealltwriaeth o'r wybodaeth rydych chi wedi'i rhoi iddyn nhw, a gofyn cwestiynau
5. cymryd y camau priodol i leihau unrhyw rwystrau i gyfathrebu effeithiol, gan gynnwys rhai:
 - 5.1 amgylcheddol
 - 5.2 personol
 - 5.3 cymdeithasol
6. cadw cofnodion yn unol â gofynion asiantaethau sy'n:
 - 6.1 gywir, yn ddarllenadwy ac yn gyflawn
 - 6.2 cynnwys dim ond yr wybodaeth sy'n angenrheidiol ar gyfer diben y cofnod
 - 6.3 rhydd rhag labelu a chamwahaniaethu
7. ceisio cefnogaeth pan fyddwch chi'n cael trafferth cyfathrebu'n effeithiol

AB1.2 Cynnal diogeledd gwybodaeth

8. cydymffurfio â deddfwriaeth berthnasol, polisïau a gweithdrefnau sy'n ymwneud â diogelu gwybodaeth
9. datgelu gwybodaeth dim ond i'r rhai sydd â hawl i'w derbyn ac angen gwybod amdani
10. cymryd rhagofalon priodol wrth gyfleu gwybodaeth gyfrinachol neu sensitif yng nghyswllt:
 - 10.1 pwy allai ddigwydd clywed neu weld yr wybodaeth
 - 10.2 pwy allai gyrchu'r wybodaeth
11. cynnal diogeledd cofnodion wrth eu trafod a'u storio
12. rhybuddio'r person priodol pan fyddwch chi'n meddwl nad yw gwybodaeth yn cael ei diogelu, neu bod gwybodaeth yn cael ei chamddefnyddio

Cyfathrebu'n effeithiol â phobl

Gwybodaeth a dealltwriaeth

Mae angen i chi wybod a deall:

1. y ddeddfwriaeth, y polisiau a'r gweithdrefnau sefydliadol perthnasol sy'n ymwneud â chyfathrebu, ac yn arbennig diogelu a rheoli gwybodaeth
2. natur cyfathrebu effeithiol (gan gynnwys pan fyddwch chi'n teimlo'n hyderus i gyfathrebu a phan na fyddwch chi)
3. cylch cyfathrebu effeithiol
4. y rhesymau pam mae cyfathrebu effeithiol yn agwedd hanfodol ar waith yn y sector cyfiawnder a chymunedau mwy diogel
5. rhwystrau i gyfathrebu effeithiol, gan gynnwys:
 - 5.1 y rhai sy'n ymwneud â gwahaniaethau personol, e.e. o ran: diwylliant, iaith, rhywedd, lefelau llythrennedd, profiad, iechyd / salwch, bod yn gyfarwydd â'r cyd-destun, lefel gwybodaeth a sgiliau
 - 5.2 r hwystrau amgylcheddol
 - 5.3 rhwystrau cymdeithasol
 - 5.4 oedran
 - 5.5 anabled e.e. synhwyraidd/anawsterau dysgu/cadair olwyn ac ati
6. sut mae addasu cyfathrebu fel bod y gwahaniaethau rhyngoch chi a'r bobl rydych chi'n cyfathrebu â nhw yn cael eu lleiafu
7. sut mae cyfathrebu â phobl mewn ffyrdd sy'n agored iddyn nhw, dangos parch, hybu cydraddoldeb a gosod gwerth ar amrywiaeth (mewn ffyrdd di-eiriau, ar lafar, yn ysgrifenedig ac yn electronig)
8. sut mae addasu arddull gyfathrebu er mwyn cynnwys lefelau unigol o ddealltwriaeth mewn gwahanol gyd-destunau
9. sut gall cyd-destun y cyfathrebu effeithio ar allu pobl i ddeall a chyfathrebu
10. y rhesymau dros wirio gyda phobl, er mwyn sicrhau eu bod yn deall yr wybodaeth rydych chi'n ei rhoi iddyn nhw, a chaniatáu iddyn nhw ofyn cwestiynau
11. y camau y gellir eu cymryd i leihau rhwystrau i gyfathrebu a sut mae eu rhoi ar waith (gan gynnwys defnyddio pobl eraill fel dehonglwr a chyfieithwr, eiriolwr ac ati)
12. natur a diben y cofnodion rydych chi'n eu llunio
13. natur gwybodaeth a allai fod yn sensitif a/neu'n gyfrinachol ac elfennau cynnil o hynny
14. y rhesymau pam y dylai cofnodion gynnwys dim ond yr wybodaeth sy'n angenrheidiol at y diben, a bod yn rhydd rhag labelu a chamwahaniaethu.
15. arfer da cyfredol, sef sicrhau bod llwybr archwilio ysgrifenedig yn dilyn cyfathrebu geiriol
16. y rhesymau pam na ddylid datgelu gwybodaeth ond i'r bobl hynny sydd â'r hawl i wybod a'r angen amdani, a sut mae adnabod y bobl yma
17. yr amgylchiadau lle mae'n rhaid rhannu gwybodaeth
18. rhagofalon priodol posibl wrth gyfleu gwybodaeth
19. sut mae trafod a storio gwybodaeth yn ddiogel ac yn sicr
20. y rhesymau dros rybuddio person priodol pan fydd gennyh bryderon

ynghylch trafod/camddefnyddio gwybodaeth a phwy gallai'r person dan sylw fod ar wahanol achlysuron ac o dan amgylchiadau gwahanol.

SFJAB1

Cyfathrebu'n effeithiol â phobl



Cwmpas/Ystod

Cyfathrebu'n effeithiol â phobl

**Cwmpas/Ystod
cysylltiedig â meini
prawf perfformiad**

Yn AB1.1 ac AB1.2 1 gall 'deddfwriaeth berthnasol, polisiâu a gweithdrefnau' gyfeirio at:

- cyfrinachedd
- diogelu data
- amrywiaeth
- cydraddoldeb
- rhyddid gwybodaeth
- hawliau dynol
- technoleg gwybodaeth a thechnoleg gysylltiedig
- nodau amddiffynnol
- protocolau rhannu gwybodaeth

Yn AB1.1 5, gallai 'cymryd camau i leihau rhwystrau i gyfathrebu' gynnwys: ceisio help gan rywun arall (e.e. dehonglydd, cydweithiwr), newid cyd-destun y cyfathrebu (e.e. symud i rywle mwy tawel, cau ffenestri), gohirio'r cyfathrebu, addasu eich dull o gyfleu eich hunan.

Yn AB1.1 6, gofalwch fod y ramadeg a'r sillafu yn gywir, yn ogystal ag yn ffeithiol gywir.

Yn AB1.2 3, bydd 'rhagofalon priodol' yn dibynnu ar nifer o ffactorau megis sut mae'r wybodaeth yn cael ei chyfathrebu, y lleoliad, pwy arall sydd neu allai fod yn bresennol, pwy arall sy'n cael mynediad i'r lleoliad ar adegau eraill.

Yn AB1.2 5, gallai'r 'person priodol' fod yn: rheolwr llinell y gweithiwr, y person yn y sefydliad sy'n gyfrifol am TG, ac ati

**Cysylltiadau â SGC
eraill**

Lluniwyd y safon hon i ddarparu sylfaen ar gyfer yr holl safonau eraill, gan fod cyfathrebu effeithiol yn gydran hanfodol o'r holl gamau gweithredu yn y sector.

Datblygwyd gan	Skills for Justice
Fersiwn rhif	2
Dyddiad cymeradwyo	Ebrill 2011
Indicative Review Date	Ebrill 2016
Dilysrwydd	ArHynOBryd
Statws	Gwreiddiol
Sefydliad cychwynnol	Sgiliau er Cyfiawnder
RCU gwreiddiol	SFJAB1
Galwedigaethau perthnasol	Mae'r safon hon yn gyffredin i sawl galwedigaeth ar draws y sector Cyfiawnder a chymunedau mwy diogel
Cyfres/Set	Safonau cyffredin ar draws y sector Cyfiawnder
Geiriau Allweddol	Cyfathrebu, ymgysylltu, pobl, sicrwydd, gwybodaeth, electronig, llafar