**Croesawu teuluoedd i’ch safle: Rhan Un - Trawsgrifiad**

Helo, Sarah Shaw ydw i o Museum Tales Limited a dw i’n ymgynghorydd hyfforddiant sy’n gweithio gyda Kids in Museums. Dw i wedi bod yn gweithio yn y sector ers mwy na 15 mlynedd a heddiw byddaf yn rhannu awgrymiadau a chyngor gyda chi am greu safleoedd croesawgar i deuluoedd. Yn y fideo hwn byddaf yn trafod fy mhrofiadau fy hun o greu safleoedd sy’n croesawu teuluoedd i English Heritage, ynghyd ag esiamplau o arferion da o’r sector cyfan.

Felly, pam mae teuluoedd yn bwysig i amgueddfeydd?

Mae ein hymwelwyr i gyd yn bwysig i ni, ond gwyddom o adroddiad gan yr Audience Agency yn 2018 bod 35% o’n hymwelwyr yn ymweld fel teuluoedd. Mae teuluoedd yn ymweld i ddysgu, diddanu a chymdeithasu gyda’u plant ac rydym yn gwybod hefyd bod plant sy’n ymweld ag amgueddfeydd dair i bedair gwaith yn fwy tebygol o wneud hynny eto fel oedolion.

Mae teuluoedd yn chwarae rhan bwysig hefyd yn sefydlogrwydd ariannol yr amgueddfeydd. Yn English Heritage er enghraifft, roedden ni’n gwybod mai teuluoedd oedd yn gwario fwyaf o’n holl ymwelwyr o ran gwariant eilaidd. Dyna’r arian sy’n mynd i mewn i’ch caffis, eich siopau a’ch tocynnau ar gyfer digwyddiadau arbennig, ac mae’r duedd hon i’w gweld ar draws y sector i gyd.

Felly, beth yw’r rhwystrau sy’n wynebu teuluoedd pan maen nhw’n ymweld ag amgueddfa?

Yn anffodus, mae gwaith ymchwil estynedig wedi dangos i ni fod teuluoedd yn gallu wynebu dipyn go lew o rwystrau wrth ymweld ag amgueddfa. Gall hyn amrywio o rwystrau cymdeithasol – y teimlad nad yw’n le addas iddyn nhw – rhwystrau economaidd, fel y pris mynediad, ond hefyd rwystrau o ran agwedd, pobl yn eu trin nhw’n oeraidd neu bryderon am ymddygiad eu plentyn. Mae ffactorau ffisegol yn gallu bod yn bryder iddyn nhw hefyd: pryderon na fyddent efallai’n gallu symud y bygi o amgylch pethau, a fydden nhw’n gallu mynd i mewn i’r caffi ac a fydd cyfleusterau i’r teulu fel twymwyr poteli ac opsiynau bwyd sy’n addas i blant?

Yn anffodus rydyn ni’n gwybod hefyd nad ydy safleoedd treftadaeth Prydain ddim yn ddigon cynhwysol. Mae 29% o rieni plant sydd ag anghenion arbennig wedi teimlo nad oes croeso iddyn nhw mewn safleoedd diwylliannol, hyd yn oed i’r pwynt lle gofynnwyd iddyn nhw ymadael.

Mae rhwystrau sy’n gallu atal staff blaen y tŷ rhag sgwrsio ac ymwneud â’r teuluoedd. Yn 2018 gwnes i arolwg gyda rhai o’r staff a’r gwirfoddolwyr o English Heritage ac, yn ystod yr ymchwil hwnnw, daeth rhai themâu allweddol i’r amlwg. Doedd croesawu teuluoedd ddim yn y disgrifiad swydd i weithwyr neu wirfoddolwyr blaen y tŷ, felly doedd hynny ddim yn sgil y byddai disgwyl i’r gweithiwr ei gael. Doedd ein staff a’n gwirfoddolwyr ddim wedi derbyn unrhyw hyfforddiant penodol cyn hynny ynglŷn â sut i weithio gyda theuluoedd na hyfforddiant ar sut i ymdrin â sefyllfaoedd anodd gyda theuluoedd. Roedd pryder hefyd am gydbwyso anghenion ymwelwyr eraill gydag anghenion teulu, er enghraifft os oedden nhw’n gwneud gormod o sŵn ac, mewn rhai achosion prin, roedd pobl yn teimlo ‘nid dyma pam rydw i yma’ a chafwyd rhai agweddau hen ffasiwn tuag at gael teuluoedd ar y safle.

Y tair problem fwyaf oedd yn tueddu dod i’r amlwg oedd bod y teuluoedd eu hunain yn teimlo bod angen caniatâd arnynt i chwarae ar y safle. Doedden nhw ddim yn siŵr beth oedd yn dderbyniol ac yn annerbyniol iddynt ei wneud pan oedden nhw yno. Roedd rhai o’r staff a’r gwirfoddolwyr yn teimlo nad oedd gweithio gyda theuluoedd yn rhan o’u gwaith, ac efallai bod ychydig bach o wahaniaeth yn y ffordd roedd gwahanol rai o’n hadrannau’n teimlo ynglŷn â chynllunio ar gyfer teuluoedd ar y safle.

Felly sut wnaethon ni’r newid hwnnw?

Wel, rhwng 2016 a 2018, gwnes i ymchwil estynedig i’r ymgysylltiad â theuluoedd mewn safleoedd diwylliannol ar draws y Deyrnas Unedig, gan edrych beth oedd yn gweithio a beth oedd yn fethiant. Siaradais â’n staff blaen y tŷ, y teuluoedd a’r gwirfoddolwyr, er mwyn deall eu profiadau’n fanylach. Yna gwahoddais aelod o staff o bob adran i ymuno â’r gweithgor i greu un dull drwy English Heritage gyfan o weithio gyda theuluoedd, ac yn olaf gweithiais gyda Kids in Museums. Daeth hi’n amlwg iawn o’n sgyrsiau mai’r peth pwysicaf i weithio arno oedd yr helo a’r hwyl fawr – cael y staff a’r gwirfoddolwyr i ymgysylltu â phlant ar lefel sylfaenol iawn.

Roedd hwn yn teimlo fel targed hawdd ei gyflawni i’r staff a’r gwirfoddolwyr, yn enwedig y rheiny oedd heb deimlo’n hyderus iawn gynt am weithio gyda phlant. Roedd hefyd yn gosod y naws o’r cychwyn un mai lle iddyn nhw oedd hwn a bod croeso iddyn nhw ar y safle. Heblaw am yr helo a’r hwyl fawr, roedd yn bwysig iawn hefyd i dimau blaen y tŷ fod yn hyderus wrth weithio gyda theuluoedd oedd mewn sefyllfaoedd anodd ac yn gallu cydymdeimlo â nhw. Roedd staff, teuluoedd a gwirfoddolwyr wedi sylwi ar sefyllfaoedd cyffredin oedd yn achosi pryder iddyn nhw ar y safle ac roedden ni eisiau canfod ffordd effeithiol o ymdrin â’r sefyllfaoedd hyn. Gallai hynny gynnwys pethau fel teulu oedd yn rhy swnllyd neu’n gwneud annibendod yn y caffi neu efallai’n cyffwrdd gwrthrychau sensitif. Yn y gorffennol doedd staff ddim bob amser wedi ymdrin â sefyllfaoedd fel hyn yn sensitif iawn ac roedd hynny wedi achosi gofid i rai o’r teuluoedd oedd yn ymweld ac i’n staff.

Felly, o ran ymdrin â’r sefyllfaoedd cyffredin hyn, aethon ni ati i gydweithio fel tîm i lunio ymatebion oedd yn dderbyniol ac oedd wedi cael eu profi yn y gorffennol. Rhoddodd hyn fwy o hyder i staff a gwirfoddolwyr ac roedd yn sicrhau ein bod ni’n ymdrin â materion oedd yn achosi pryder mewn ffordd dderbyniol a chyfeillgar. Byddwn yn wir argymell siarad gyda’ch staff a’ch gwirfoddolwyr eich hunain a gyda theuluoedd i ganfod unrhyw broblemau sy’n codi dro ar ôl tro a chytuno ar ffordd dderbyniol o ymdrin â nhw, gan adael i’ch staff a’ch gwirfoddolwyr deimlo bod rhywun yn gwrando arnynt ac mai nhw sy’n gyfrifol am ymdrin â’r materion hyn. Os gallwch, trafodwch hyn gyda’ch teuluoedd i weld ai dyna sut y bydden nhw’n hoffi i chi ymateb fel sefydliad.

Felly, un enghraifft gennym ni yn English Heritage oedd ein bod ni’n derbyn cwynion yn achlysurol gan staff ac ymwelwyr eraill am deuluoedd oedd yn rhy swnllyd yn ein mannau arddangos. Roedd hon yn sefyllfa ddiddorol iawn oherwydd sbardunodd sgwrs ynglŷn â phwy hoffen ni fod mewn gwirionedd ac roedden ni eisiau bod yn sefydliad oedd yn croesawu teuluoedd i wneud sŵn. Roedd hynny’n dangos eu bod nhw’n rhyngweithio â’r arddangosfa ac roedd hynny’n rhywbeth yr oedden ni eisiau ei annog. Felly, cytunon ni y bydden ni’n ystyried y gŵyn, yn ymddiheuro i’r unigolyn ond yna’n awgrymu man tawelach o’r safle iddyn nhw ei archwilio, neu lwybr arall o gwmpas y lle, er mwyn iddyn nhw allu cadw pellter oddi wrth y teulu hwnnw. Roedden ni hefyd yn cydnabod bod rhai anghenion ychwanegol o bosib o fewn grŵp y teulu, a dyma pam roedden ni’n awgrymu mannau eraill i fynd iddynt yn hytrach na gofyn i’r teulu dawelu. Pan fyddwch chi’n cychwyn y sgyrsiau hyn mae’n bosib y byddwch chi’n dod ar draws amrywiaeth o faterion sydd angen eu datrys.

Yn English Heritage, lluniais lawlyfr byr am groesawu teuluoedd ac roedd disgwyl i’r holl staff a gwirfoddolwyr ei ddarllen. Daeth yn elfen orfodol o’n hyfforddiant cynefino i staff a gwirfoddolwyr ac roedd yn golygu bod gennym ni neges glir iawn ynglŷn â phwy oeddem ni a sut yr oeddem eisiau ymdrin â sefyllfaoedd. Roedd hefyd yn caniatáu i ni fel sefydliad gytuno pwy roedden ni eisiau bod, ac roedd hynny’n wirioneddol bwysig. Gallwch chi ganfod rhagor o wybodaeth am greu amgylchedd sy’n croesawu teuluoedd yn ein hail ffilm ac yn ein hadnoddau ar y wefan. Dw i’n gwir obeithio bod y fideo hwn wedi bod yn ddefnyddiol ac y byddwch yn symud ymlaen ar eich taith eich hun i greu croeso cyffrous a chynnes i deuluoedd ar eich safle.