

Proffil Swydd

TEITL Y SWYDD:

Cynghorydd y Llinell Gymorth (Siaradwr Cymraeg)

YN ADRODD I:

Rheolwr Tîm y Llinell Gymorth

PWRPAS Y SWYDD:

Mae Cynghorwyr Llinell Gymorth GamCare yn darparu cymorth empataidd, sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn, i unigolion yr effeithir arnynt gan niwed gamblo drwy wahanol sianeli cyfathrebu, gan gynnwys y ffôn, sgwrs fyw, WhatsApp, ystafelloedd sgwrsio a fforymau. Maent yn darparu cymorth emosiynol, arweiniad a gwybodaeth ar unwaith, yn cynorthwyo defnyddwyr gwasanaeth sydd mewn argyfwng, yn cyfeirio at asiantaethau allanol, ac yn hwyluso atgyfeiriadau i wasanaethau cymorth strwythuredig.

Mae Cynghorwyr yn gweithio ar y cyd fel rhan o dîm y Llinell Gymorth a Gwasanaethau Ar-lein o fewn Cyfarwyddiaeth Gwasanaethau GamCare, gan gydymffurfio â phrotocolau diogelu, rheoli risg, diogelu data, a chyfrinachedd. Maent yn cysylltu â goruchwylwyr i reoli achosion cymhleth a chynnal cyfathrebu effeithiol gyda thimau mewnol a phartneriaid allanol i sicrhau darpariaeth gwasanaeth ddi-dor.

Fel y pwynt cyswllt cyntaf, mae Cynghorwyr yn chwarae rhan hollbwysig wrth hyrwyddo canlyniadau cadarnhaol, cynnig arweiniad di-farn, a chefnogi unigolion ar eu taith adferiad. Maent yn cyfrannu'n weithredol at wella'r gwasanaeth drwy hyfforddiant, ymarfer myfyriol, a thrafodaethau tîm.

Gan weithredu mewn amgylchedd prysur, mae'n ofynnol i Gynghorwyr ddangos proffesiynoldeb, sensitifrwydd, a hyblygrwydd wrth gadw at bolisiâu diogelu, GDPR, a chyfrinachedd.

DIMENSIYNAU:

Darparu Gwasanaeth: Darparu cymorth amserol a pherson-ganolog i ddefnyddwyr gwasanaeth drwy wahanol sianeli, gan sicrhau rhyngweithiadau proffesiynol a chydymdeimladol.

Safonau Perfformiad: Cyfrannu at gyflawni KPIs ac OKRs y gwasanaeth drwy ddarparu cymorth cyson, o ansawdd uchel; cadw at ganllawiau gweithredol a gweithio yn unol â gwerthoedd craidd GamCare.

Cydweithio Tîm: Gweithio'n agos gyda Goruchwylwyr y Llinell Gymorth, cydweithwyr, a thimau mewnol eraill i sicrhau darpariaeth gwasanaeth effeithiol a dysgu ar y cyd.

CYSYLLTIADAU MEWNOL AC ALLANOL:**Mewnol**

- Meithrin perthnasoedd agos gyda Goruchwylwyr y Llinell Gymorth er mwyn cael arweiniad, trafod achosion, a chael adborth ar berfformiad.

- Gweithio fel rhan o dîm y Llinell Gymorth a Gwasanaethau Ar-lein ochr yn ochr â staff gwasanaeth a gwirfoddolwyr eraill.
- Yn cydweithio â gwasanaethau darparu mewnol megis timau rhanbarthol, Pobl Ifanc, Rhaglenni, Niwed Ariannol, Gwasanaethau Digidol, ac Arweiniad Ariannol i wella taith defnyddwyr y gwasanaeth.
- Gweithio gyda'r Tîm Cyfathrebu ar gyfer cyfathrebu am y gwasanaeth, ei hyrwyddo, a rhannu mewnwelediad.
- Cydweithio â chydweithwyr Ansawdd a Data i sicrhau ansawdd y gwasanaeth, llywodraethu a chydymffurfiaeth â safonau diogelu a rheoli risg.
- Ymgysylltu â'r tîm Dysgu a Datblygu, gan gymryd rhan mewn hyfforddiant gorfodol a datblygiad proffesiynol parhaus.

Allanol

- Ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaeth ar gyfer darparu gwasanaeth yn uniongyrchol ac i gefnogi ymgorffori profiad byw o fewn darpariaeth gwasanaeth.
- Asedau allanol i rannu a derbyn atgyfeiriadau drwy brosesau a chanllawiau y cytunwyd arnynt

ATHAWCHRWYDD CYFFREDIN:

Cefnogi Darpariaeth (yn y Gymraeg)

- Darparu cymorth di-farn, empathiol a phethog i ddefnyddwyr gwasanaeth gan ddefnyddio sgiliau iaith Gymraeg drwy wahanol sianeli cyfathrebu llafar ac ysgrifenedig.
- Darparu cymorth emosiynol, arweiniad a gwybodaeth ar unwaith, gan gynorthwyo'r rhai mewn argyfwng, cyfeirio at asiantaethau allanol, a hwyluso atgyfeiriadau i wasanaethau mewnol neu allanol strwythuredig.
- Cynnal proffesiynoldeb ac addasu arddulliau cyfathrebu i ddiwallu anghenion unigol defnyddwyr y gwasanaeth.

Diogelu a Rheoli Risg

- Cynnal asesiadau cychwynnol i nodi risgiau neu bryderon diogelu, gan uwchgyfeirio achosion cymhleth neu risg uchel at Oruchwylwyr yn unol â pholisïau diogelu.
- Dilyn protocolau sefydledig i reoli risgiau a sicrhau gwneud penderfyniadau'n ddiogel drwy gydol darpariaeth y gwasanaeth.
- Darparu cymorth sy'n cyd-fynd â Model Gofal GamCare, gan ddefnyddio offer a fframweithiau i sicrhau rhyngweithiadau o ansawdd uchel sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn.
- Cynnal cyfrinachedd a sicrhau cydymffurfiaeth â rheoliadau GDPR ym mhob agwedd ar ddarparu gwasanaethau.
- Cadw at OKRs a gwerthoedd craidd GamCare, gan sicrhau eu bod yn cael eu hymgorffori mewn arfer dyddiol er mwyn cynnal safonau ac ethos y sefydliad.

Rheoli Data

- Dogfennu'r holl ryngweithiadau'n gywir yn y system CRM, gan gofnodi anghenion defnyddwyr gwasanaeth, gweithredoedd, ac atgyfeiriadau yn unol â safonau cyfrinachedd a diogelu data.
- Defnyddio data i lywio'r broses o wneud penderfyniadau a sicrhau bod tueddiadau'r

gwasanaeth yn cael eu cofnodi'n effeithiol.

Datblygiad Proffesiynol Parhaus

- Ymgymryd â hyfforddiant rheolaidd, ymarfer myfyriol, a thrafodaethau tîm i wella sgiliau a darpariaeth gwasanaeth.
- Cadwch yn gyfredol am niwed sy'n gysylltiedig â gamblo, gan gynnwys ei effeithiau ehangach megis problemau iechyd meddwl ac ariannol, er mwyn darparu cymorth cyfredol.
- Cyfrannu'n weithredol at gyfleoedd datblygiad proffesiynol i feithrin arbenigedd.

Cydweithio Tîm a Chymorth Cyfoedion

- Gweithio ar y cyd â chydweithwyr, Goruchwylwyr, a Rheolwyr i hyrwyddo diwylliant tîm cadarnhaol a chyd-alinio â nodau cyffredin.
- Cymedroli fforymau ac ystafelloedd sgwrsio yn weithredol i greu gofod diogel a chefnogol i ddefnyddwyr gwasanaeth gymryd rhan a rhannu profiadau.
- Cymerwch ran mewn cyfarfodydd tîm a goruchwyliaeth grŵp, gan gyfrannu at ddatblygiad a gwelliant y gwasanaeth.

Cyfraniad at Ddangosyddion Perfformiad Allweddol (KPIs) Sefydliadol

- Cyfrannu'n weithredol at gyflawni KPIs sefydliadol drwy ddarparu cymorth o ansawdd uchel a sicrhau bod gwasanaethau'n cael eu darparu yn unol â safonau cytundebol a pherfformiad.
- Hyrwyddo dull sy'n canolbwyntio ar ganlyniadau, gan gefnogi nodau strategol GamCare drwy ddarparu gwasanaeth cyson ac effeithiol.

Manyleb Person – Meini Prawf Hanfodol

Fel Cynghorydd Llinell Gymorth, byddwch yn darparu cymorth empathiol, sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn, i unigolion yr effeithir arnynt gan niwed gamblo. Gan weithredu fel y pwynt cyswllt cyntaf, byddwch yn darparu arweiniad ar draws sianeli cyfathrebu lluosog, gan sicrhau gwasanaeth diogel ac ymatebol. Gyda chyfrifoldebau'n ymestyn i ddiogelu, rheoli risg, a safonau sefydliadol, byddwch yn gweithio o fewn tîm deinamig sydd wedi ymrwymo i ragoriaeth broffesiynol a gwella parhaus. Mae'r rôl hon yn ddelfrydol ar gyfer unigolyn hyblyg, tosturiol sy'n angerddol am wneud gwahaniaeth.

Cymwysterau

- Gradd A*-C neu radd 4-9 mewn Saesneg a Mathemateg

Profiad

- Cefndir mewn iechyd a gofal cymdeithasol, seicoleg, neu faes cysylltiedig
- Profiad mewn rôl gefnogi neu ymgynghorol o fewn amgylchedd darparu gwasanaeth Llinell Gymorth
- Dealltwriaeth drylwyr o weithdrefnau diogelu a rheoli risg, gyda phrofiad o ddilyn protocolau, adnabod risgiau, a hysbysu am bryderon yn briodol
- Profiad llwyddiannus blaenorol o reoli sgysiau anodd, emosiynol, a risg uchel gydag empathi a phroffesiynoldeb
- Hunanhyder profedig wrth ddarparu cymorth drwy lwyfannau lluosog, gan gynnwys ffôn, sgwrs fyw, WhatsApp, a gwasanaethau digidol eraill, gan ddilyn canllawiau a gweithdrefnau'r gwasanaeth

Sgiliau a Nodweddion Allweddol

- Y gallu i ymgysylltu â defnyddwyr gwasanaeth yn Gymraeg ar lafar ac yn ysgrifenedig mewn modd di-farn, tosturiol a chefnogol.
- Gogwydd i reoli sgysiau sy'n heriol yn emosiynol wrth gynnal ffiniau proffesiynol.
- Gallu cryf i asesu anghenion defnyddwyr gwasanaeth, darparu arweiniad priodol, a chyfeirio at wasanaethau cymorth perthnasol neu eu hargymell
- Gallu profedig i weithio'n dda mewn amgylchedd prysur, ymateb i ofynion sy'n newid, a chydweithio'n effeithiol gyda chydweithwyr
- Cyfranogiad gweithredol mewn hyfforddiant, adborth, a goruchwyliaeth i wella sgiliau a darpariaeth gwasanaeth
- Cymwys wrth ddefnyddio systemau TG ac offer CRM i ddogfennu rhyngweithiadau â chleientiaid yn gywir a chynnal cofnodion gwasanaeth.

Gwybodaeth

- Ymwybyddiaeth o reoliadau GDPR ac ymrwymiad i gynnal cyfrinachedd ym mhob agwedd ar ddarparu gwasanaeth.

Amgylchiadau

- Mae Llinell Gymorth a gwasanaethau ar-lein GamCare ar gael 24/7, 365 diwrnod y flwyddyn. Bydd deiliad y swydd yn gweithio'n hyblyg ar draws y gwasanaeth, sy'n cynnwys penwythnosau.
- Rhaid bod yn gyfforddus yn gweithio o bell ac yn defnyddio systemau digidol i ddarparu cymorth.
- Gall fod angen mynychu'r Prif Swyddfa o dro i dro ar gyfer hyfforddiant neu gyfarfodydd tîm.

I'w nodi: Caiff y disgrifiad swydd hwn ei adolygu'n rheolaidd. Bydd unrhyw newidiadau'n cael eu trafod gyda deiliad y swydd. Nid yw hwn yn rhestr gynhwysfawr o ddyletswyddau a chyfrifoldebau; efallai y bydd gofyn i ddeiliad y swydd ymgymryd â dyletswyddau eraill sy'n cyd-fynd â gradd y swydd, ar ôl trafod gyda'ch rheolwr llinell.