



**Sut mae gwasanaeth
negyddol i gwsmeriaid
yn gwneud i rywun
deimlo**

Sut mae gwasanaeth negyddol i gwsmeriaid yn gwneud i rywun deimlo

Gall profiad negyddol o wasanaeth i gwsmeriaid gael effeithiau sylweddol a pharhaol. I bobl sydd wedi wynebu heriau fel trawma a digartrefedd, gall profiad negyddol fod yn fwy na dim ond anhwylystod. Bydd hyn yn dylanwadu ar farn cwsmer am y busnes a gall achosi emosiynau niweidiol sy'n gallu effeithio ar lesiant corfforol a meddyliol pobl. Gall y teimladau negyddol hyn ymestyn y tu hwnt i'r rhyngweithio negyddol i'w bywyd cartref, a sbarduno ymhellach amrywiaeth o broblemau emosiynol ac ymddygiadol a allai bara beth amser ar ôl y digwyddiad.

Barnu

Efallai y bydd llawer o bobl sydd wedi profi trawma a digartrefedd, wedi profi gwahaniaethu hefyd, cael pobl yn eu barnu oherwydd eu hymddangosiad corfforol, a gallan nhw eisoes fod yn teimlo stigma. Mae cael eich trin yn wahanol, cael eich anwybyddu, rhywun yn gwrthod gwasanaeth i chi, rhywun yn gofyn i chi adael oherwydd y ffordd rydych chi'n eich cyflwyno eich hun neu'r ffordd rydych chi'n ceisio egluro eich hun, yn gallu ychwanegu at y teimladau o ddifffyg grym, a theimlo nad oes gwerth i chi a'ch bod yn cael eich eithrio.

Cynwysoldeb

Mae cynwysoldeb yn hanfodol wrth siapio profiad a barn cwsmer am fusnes. Mae'n bwysig cydnabod bod gan bobl anghenion amrywiol, a rhoi arferion a pholisïau cyson a chlr ar waith nad ydynt yn gwahaniaethu. Mae hyn yn sicrhau bod pob unigolyn yn teimlo ei fod yn cael ei groesawu a'i barchu, beth bynnag fo'i gefndir, ei alluoedd, ei rywedd, ei statws economaidd-gymdeithasol, ei oedran, ei rywioldeb, ei ethnigrwydd, neu ei ddiwylliant. Os na roddir blaenoriaeth i gynwysoldeb, gallai hyn greu rhwystrau ychwanegol sy'n eithrio pobl ac yn rhwystro mynediad at wasanaeth a chymorth teg.

Ymgysylltu

I rai pobl sydd wedi profi trawma a digartrefedd, gall profiad negyddol i gwsmeriaid wneud iddyn nhw deimlo'n ofidus. Gall hynny sbarduno emosiynau o'r gorffennol sy'n arwain at ymateb ymladd, ffoi, neu rewi, sy'n newid ffisiolegol anwrfoddol sy'n digwydd yn y meddwl a'r corff pan fydd person yn teimlo dan fygythiad. Mae'r ymateb hwn yn bodoli i gadw pobl yn ddiogel, gan eu paratoi i wynebu, dianc, neu guddio rhag perygl.

Gall pobl adweithio neu ymateb mewn ffordd negyddol, a gellir ystyried bod hyn yn ymddygiad problemus, neu gall arwain at ymdeimlad o ddatgysylltiad, pan fydd person yn datgysylltu oddi wrth ei feddyliau, ei deimladau, ei atgofion neu ei ymdeimlad ohono'i hun. Gall hyn arwain at osgoi, peidio â mynegi ei anghenion ar lafar ac, yn y pen draw, arwain at benderfyniad i dorri cysylltiad a dewis peidio â dychwelyd.

Effeithiau parhaol

Gall profiadau o drawma wneud i bobl deimlo bod popeth yn ormod, a gallan nhw greu emosiynau negyddol parhaol i staff a chwsmeriaid, sy'n gallu effeithio ar rannau eraill o fywydau pobl, eu hiechyd, eu hunanhyder, a'u perthnasoedd. Gall profiad gwael i gwsmeriaid, yn enwedig mewn gwasanaethau ariannol, achosi straen a phryder. Mae pobl sydd wedi profi trawma yn llawer mwy sensitif os ydyn nhw o'r farn eu bod yn cael eu gwrthod neu eu barnu, ac felly gallai'r hyn y gellir ei ystyried yn 'orymateb' fod yn brofiad trawmatig blaenorol sy'n cael ei sbarduno'n ddamweiniol. Gall pobl wedyn fewnoli teimladau a beio eu hunain, tanseilio nhw eu hunain, neu osgoi mynd i'r afael â'r mater, gan waethygu eu sefyllfa.

Mae busnesau sy'n trin cwsmeriaid ag urddas a charedigrwydd yn sicrhau bod pob cwsmer yn teimlo ei fod yn cael ei gynnwys, ei werthfawrogi a'i barchu, a gall hyn gael effaith gadarnhaol a pharhaol.

Crisis Head Office

50-52 Commercial Street

London E1 6LT

Ffôn: 0300 636 1967

Ffacs: 0300 636 2012

enquiries@crisis.org.uk

www.crisis.org.uk

Hawlfraint Crisis 2025

Mae Crisis UK (yn masnachu fel "Crisis") yn elusen gofrestredig ac yn gwmni cyfyngedig drwy warant. Rhifau cofrestru'r elusen: E&W1082947, SC040094. Rhif y Cwmni: 4024938. Cyfeiriad cofrestredig: Crisis, 66 Commercial Street, London, E1 6LT. Ffôn: 0300 636 1967. Noddwr: EHB y Dywysoges Alexandra, yr Anrhydeddus Arglwyddes Ogilvy, CB, GCVO.

Registered with/Cofrestrwyd gyda'r

