



**Pam ei bod yn
bwysig gweithio
mewn ffordd sy'n
ystyriol o drawma**

Pam ei bod yn bwysig gweithio mewn ffordd sy'n ystyriol o drawma

Mae profiadau o drawma yn fwy cyffredin nag sy'n cael ei gydnabod yn aml, ac mae'n debygol y bydd y rhan fwyaf ohonom yn profi digwyddiad yn ein bywydau y gellid ei ystyried yn drawmatig, ond ni fydd y profiad hwnnw yn effeithio ar bob un ohonom yn yr un ffordd. Amcangyfrifir y bydd 50-70% o'r bobl yn profi trawma ar ryw adeg yn eu bywyd¹. Fodd bynnag, mae ymchwil yn dangos i ni fod profiadau o drawma yn fwy cyffredin ymysg y rheini sy'n ddigartref, o'i gymharu â'r boblogaeth gyffredinol. Ym mis Ebrill 2022, mewn ymchwil a gomisiynwyd gan Oasis Community Housing i edrych ar ba mor gyffredin yw trawma ymysg unigolion sydd â phrofiad o ddigartrefedd yn Lloegr, canfuwyd bod 92% o'r sawl a ymatebodd wedi profi trawma².

Trawma yw pan fyddwn yn profi digwyddiadau hynod frawychus, gofidus neu ddigwyddiadau sy'n achosi straen, a allai fod y tu hwnt i'n rheolaeth neu sy'n anodd ymdopi â nhw ac sy'n gallu bod yn ormod. Gall trawma effeithio ar unrhyw un o unrhyw oedran, boed hynny o un digwyddiad neu o brofiadau sy'n digwydd yn barhaus.

Gall enghreifftiau o drawma gynnwys, ond heb fod yn gyfyngedig i, brofi neu fod yn dyst i gam-drin corfforol a / neu rywiol, cam-drin plant, digwyddiadau sy'n peryglu bywyd, marwolaeth sydyn anwylyd, bwllo, gwahaniaethu, salwch difrifol, mathau o drais, trosedd, rhyfel, ymladd neu derfysgaeth.

Mae'n bwysig deall bod effeithiau trawma yn amrywio'n fawr, ond os nad yw hyn yn cael sylw, gall aros gyda phobl a dylanwadu'n sylweddol ar yr hyn sydd ar eu meddwl, eu teimladau, eu hymddygiad tuag atyn nhw eu hunain ac eraill, a'r ffordd mae pobl yn ymgysylltu â phobl eraill ac yn ymateb i sefyllfaoedd. Mae hyn yr un mor berthnasol i gwsmeriaid a staff.

Mae mabwysiadu dull tosturiol sy'n ystyriol o drawma yn gwella'r berthynas â chwsmeriaid ac yn cryfhau'r ymgysylltu tymor hir. Bydd gweithio fel hyn yn helpu hefyd i greu amgylchedd cynhwysol sy'n arwain at fwy o degwch o ran mynediad a chymorth. Mae cwsmeriaid sy'n teimlo bod pobl yn eu parchu a'u deall yn fwy tebygol o ddychwelyd ac argymhell gwasanaethau, a bydd staff yn teimlo eu bod yn cael eu cefnogi. Bydd hyn hefyd yn arwain at gadw mwy o staff.

1 <https://www.ptsduk.org/ptsd-stats/>

2 <https://www.oasiscommunityhousing.org/wp-content/uploads/2022/10/The-prevalence-of-trauma-among-people-who-have-experienced-homelessness.pdf>

Digartrefedd a thrawma

Mae effaith trawma yn un o'r pwysau sy'n gallu datblygu a gwrthio pobl i ddigartrefedd, a gall digartrefedd ynddo'i hun fod yn drawmatig.

Mae'r sectorau ariannol a gwasanaeth i gwsmeriaid yn rhyngweithio ag amrywiaeth eang o gwsmeriaid bob dydd. Bydd pob un o'r rhain yn dod o gefndiroedd amrywiol, wedi cael profiadau gwahanol, ac yn rheoli emosiynau mewn gwahanol ffyrdd. Efallai y bydd cwsmeriaid sydd wedi profi trawma a digartrefedd yn teimlo'n fwy agored i niwed, gorbryder a diffyg ymddiriedaeth oherwydd yr heriau maen nhw wedi'u hwynebu.

Gall mabwysiadu dull sy'n ystyriol o drawma wella'r rhyngweithio, a bydd cwsmeriaid yn teimlo eu bod yn cael eu parchu, eu clywed a'u cefnogi, gan arwain at lai o ddigwyddiadau, cwynion, a chanlyniadau gwell i gwsmeriaid, staff a busnesau.

Empathi a dealltwriaeth

Mae profiadau o drawma yn cael effaith seicolegol a ffisiolegol ac yn effeithio ar gemeg yr ymennydd. Bydd pobl yn ymateb yn wahanol i brofiadau o drawma, ond gall rheoli emosiynau fod yn anodd. Gall trawma effeithio ar hwyliau pobl, gwneud i bobl deimlo dan straen, yn agored i niwed neu'n bryderus, a gall hefyd arwain at rwystredigaeth, dicter ac ymddygiad ymosodol. Oherwydd yr anawsterau y gallai pobl eu hwynebu pan fyddan nhw wedi profi trawma, gall sbarduno ymateb ymladd, ffoi, neu rewi.

Os mai'r ymateb ymladd fydd yn cael ei sbarduno a bod cwsmer yn dangos arwyddion o rwystredigaeth, mae'n bwysig bod staff yn rheoli eu hymatebion emosiynol eu hunain yn ystod adegau fel hyn, gan mai atal yw'r peth gorau bob amser. Mae dull sy'n ystyriol o drawma wrth roi gwasanaeth i gwsmeriaid yn blaenoriaethu empathi a thosturi, gan drin cwsmeriaid fel unigolion yn hytrach na'u bod yn cael eu diffinio yn ôl eu hamgylchiadau. Drwy wneud hyn, gallwch ymyrryd cyn gynted â phosibl a thawelu sefyllfa a cheisio sicrhau nad yw rhywun yn mynd yn fwy rhwystredig. Dylai staff gael eu hyfforddi a defnyddio strategaethau effeithiol a thosturiol i reoli unrhyw wrthdaro ac ymdrech i ddod o hyd i'r ffordd fwyaf defnyddiol wrth symud ymlaen i helpu i ddiwallu anghenion yr unigolyn sydd mewn trallod.

Drwy drin cwsmeriaid ag urddas a pharch a thrwy ddangos empathi go iawn, gall gwasanaethau feithrin perthynas ac ymddiriedaeth, gan wneud i gwsmeriaid deimlo bod pobl yn eu deall yn hytrach na'u barnu.

Mae'n hanfodol edrych hefyd ar rhyngweithio drwy lens groestoriadol a bod yn gynhwysol, gan ystyried anghenion rhywedd ac anghenion diwylliannol yn ogystal â sicrhau bod unigolion sydd ag anableddau gweladwy neu anweladwy neu rwystrau iaith yn cael mynediad at wasanaethau.

Ymddiriedaeth a diogelwch

Os ydych chi wedi profi trawma, gall hyn wneud i ryngweithio gyda'r gwasanaeth i gwsmeriaid deimlo'n frawychus ac yn ormod. Efallai y bydd cwsmeriaid sydd â hanes o ddigartrefedd wedi dod ar draws sefyllfaoedd lle cawsant eu trin yn annheg, eu diystyru, neu na chawsant eu clywed, a gall hyn arwain at ddiffyg ymddiriedaeth mewn pobl eraill. Mae'n bwysig ymgysylltu'n ofalus ac yn barchus, fel nad yw profiadau negyddol yn cael eu hategu. Ni ddylid barnu na rhagdybio wrth ryngweithio, a dylid rhoi lle ac amser i gwsmeriaid siarad, parchu ffiniau, a chynnal cysondeb i feithrin ymddiriedaeth. Byddwch yn agored ac yn onest am lefel y gefnogaeth y gallwch ei darparu, ac os nad ydych yn gallu helpu, esboniwch y rhesymau yn glir a rhowch opsiynau eraill, lle bo hynny'n bosibl.

Cyfathrebu

Gall cwsmeriaid sydd wedi profi trawma a digartrefedd deimlo'n bryderus, yn ofnus ac efallai y byddant yn ei chael hi'n anodd rhyngweithio'n hyderus ag eraill, a gall hyn greu rhwystrau rhag ymgysylltu. Gall gwrando'n astud, ymateb gan ddangos empathi, a chyfathrebu mewn modd tawel, helpu i arwain y sgwrs ac arwain at atebion sydd o fudd i'r naill ochr a'r llall.

Gall gweithredu fel hyn helpu i atal sefyllfaoedd rhag gwaethygu, tawelu tensiwn, datrys gwrthdaro, a helpu i ddiwallu anghenion y cwsmer a'r busnes. Mae'n beth da cydnabod hefyd bod profiadau staff yn y gwaith neu'r tu allan iddo yn gallu dylanwadu ar ymatebion. Gall hyn gynnwys profiadau o drawma neu straen personol neu straen yn y gwaith ar hyn o bryd.

Grymuso a dewis

Gall y ddeinameg pŵer rhwng aelod o staff a chwsmer fod yn gymhleth a gall ffactorau fel arbenigedd, mynediad at wybodaeth, awdurdod, a rolau ymddangosiadol mewn unrhyw ryngweithio, ddylanwadu ar hyn. Mewn llawer o gyd-destunau, mae gan aelod o staff bŵer gwybodaeth, yn aml yn gwybod mwy na'r cwsmer. Gall yr anghydbwysedd hwn arwain at sefyllfa lle mae'r cwsmer yn teimlo'n ansicr, yn ddibynnol, neu'n betrusgar i wneud penderfyniadau'n hyderus.

Ewch ati i addasu dulliau cyfathrebu â chwsmer i gyd-fynd â'i sefyllfa ar hyn o bryd; bydd hyn yn cynnwys gwrando'n astud, gofyn cwestiynau penagored, a chydabod y gallai fod angen rhagor o amser, eglurder neu gymorth ar gwsmeriaid i ddelio â phrosesau cymhleth. Gall cyfathrebu clir a chryno, symleiddio gwybodaeth gymhleth, a darparu opsiynau hyblyg lle bynnag y bo modd, helpu pobl i deimlo bod ganddyn nhw fwy o reolaeth a gallu wrth ryngweithio.

Efallai fod aelodau o staff hefyd wedi profi trawma, felly drwy ddefnyddio dull sy'n ystyriol o drawma, rydych chi'n creu amgylchedd diogel, cefnogol sy'n dangos empathi i bawb, gan wella profiad cwsmer yn ogystal â gwella morâl staff ac atal ail-fyw'r trawma.

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



**FUNDRAISING
REGULATOR**
RHEOLEDDIWR
CODI ARIAN