Rhestr Wirio

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

Deall a dull

- Dylech gydnabod bod digartrefedd yn cael ei achosi'n aml gan faterion systemig, ac nid methiannau personol, a bod digartrefedd yn gallu bod yn drawma.
- Dangoswch empathi, amynedd, ac agwedd anfeirniadol wrth ryngweithio.
- Dylech sylweddoli y gallai unrhyw gwsmer neu aelod o staff fod wedi profi trawma.
- Mabwysiadwch ddull dibynadwy a chyson.

Cyfathrebu tosturiol

- Byddwch yn ymwybodol o ragfarnau personol ymwybodol a rhagfarnau diarwybod posibl, a pheidio â rhagfarnu cwsmeriaid.
- Siaradwch yn dawel gan ddangos parch.
- Defnyddiwch iaith glir, syml heb jargon i esbonio prosesau.
- Byddwch yn amyneddgar a rhoi amser i'r cwsmeriaid brosesu gwybodaeth a gofyn cwestiynau.
- Cynigiwch ddewisiadau sydd wedi'u teilwra a grymuso cwsmeriaid lle bynnag y bo modd i gael ymdeimlad o reolaeth yn ôl.

Ymddiriedaeth a diogelwch

- Parchwch ofod personol rhywun ac osgoi gofyn cwestiynau personol diangen neu fusneslyd.
- Rhowch sicrwydd a chydnabod sefyllfa cwsmeriaid fel eu bod yn teimlo eu bod yn cael eu cefnogi yn hytrach na'u barnu.
- Ewch ati i feithrin ymddiriedaeth drwy fwrw ymlaen ag ymrwymiadau.
- Ymgorfforwch bolisïau ac arferion hygyrchedd, cynhwysol a chyson.

Ymdrin â sefyllfaoedd anodd gydag empathi

- Peidiwch â chynhyrfu a cheisiwch beidio ag adweithio'n amddiffynnol os bydd cwsmer yn cynhyrfu.
- Os yw cwsmer yn teimlo bod popeth yn ormod, cynigiwch seibiant neu gofynnwch sut gallwch chi ei gefnogi.
- Cynigiwch atebion amgen yn hytrach na rheolau caeth pan fo hynny'n bosibl.
- Os oes angen, a heb dynnu sylw at hyn, dylech gynnwys rheolwr neu aelod o staff sydd wedi'i hyfforddi ar gyfer rhoi cymorth.
- Dylech wybod pryd mae darparu adnoddau neu atgyfeirio i wasanaethau cymorth priodol.

Gofal a hyfforddiant i staff

- Hyfforddwch staff ar weithio mewn ffordd sy'n ystyriol o drawma a deall mwy am ddigartrefedd.
- Addysgwch staff am sut mae trawma yn effeithio ar ymddygiad a chyfathrebu.
- Darparwch hyfforddiant ar wrando'n astud a chamau tawelu.
- Ewch ati i greu system gefnogi i staff sy'n delio â sefyllfaoedd heriol.