



**Hygyrchedd  
ac amgylchedd**

# Hygyrchedd ac amgylchedd

Mae pobl sydd wedi profi trawma a digartrefedd yn wynebu cryn rwystrau yn aml wrth ddefnyddio gwasanaethau ariannol a gwasanaethau i gwsmeriaid. Gall amgylcheddau gwasanaeth i gwsmeriaid godi braw ar bobl a bod yn ormod iddyn nhw. Gall creu amgylchedd tawel, hygyrch a chefnogol sy'n agored i bawb wneud gwahaniaeth sylweddol i'r profiad. Mae'n creu lle diogel lle gall rhywun ymddiried yn y bobl ynddo, yn ogystal â hyrwyddo cynhwysiant, annog ymgysylltu a helpu pobl i gael sefydlogrwydd eto.

## Hygyrchedd ffisegol a chreu amgylchedd sy'n ystyriol o drawma

Er mwyn sicrhau bod amgylchedd yn groesawgar i bawb i ddechrau, dylid ystyried hygyrchedd ffisegol i wneud mannau'n hawdd eu defnyddio. Dylai ymwybyddiaeth o anabledau gweladwy ac anweladwy, gan gynnwys Anhwylder Straen Wedi Trawma (PTSD), amhariad ar y golwg, niwrowahaniaeth, a rhwystrau iaith fod yn flaenoriaeth, a rhaid i staff gael hyfforddiant i gefnogi a darparu'n effeithiol ar gyfer amrywiaeth eang o anghenion.

Mae dyluniad mannau'n bwysig; gall lliwiau tawel, y gallu i gynnig ystafelloedd preifat ac ardaloedd tawel gyda golau ysgafn helpu i leihau straen i bobl a allai fod yn sensitif i swm, goleuadau llachar a mannau gorlawn.

Gall yr ymdrechion y mae staff yn eu gwneud i weithredu a chyfathrebu mewn ffordd dryloyw helpu rhywun i deimlo ei fod yn gallu eistedd mewn man aros, neu aros drwy ei apwyntiad, yn hytrach na phrofi gorbryder a gorfod gadael yn gynnar, heb fod neb wedi mynd i'r afael â'i anghenion.

## Dull sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn

Mae defnyddio dull sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn yn golygu eich bod yn gofyn yn rhagweithiol a oes gan rywun unrhyw anghenion ychwanegol y dylid eu hystyried. Ceisiwch beidio â rhagdybio anghenion cwsmeriaid; yn lle hynny, gofynnwch sut gallwch wneud pethau'n fwy hygyrch. Mae hyn yn sicrhau bod anghenion, dewisiadau a phrofiadau unigol pob unigolyn yn cael eu clywed a'u parchu. I wneud hyn, rhaid gwrando'n astud ar gwsmeriaid, cydnabod eu teimladau, ac addasu gwasanaethau i fodloni eu hamgylchiadau penodol. Mae creu amgylchedd croesawgar yn gallu helpu i wneud i bobl deimlo'n gartrefol, gan annog trafodaethau agored am eu hanghenion cymorth, yn enwedig pan fyddan nhw'n ymddangos yn nerfus neu'n bryderus.

## Lleihau'r rhwystrau i wasanaethau

Cefnogwch gynwysoldeb drwy gynnig dulliau cyfathrebu amrywiol fel cyfathrebu dros y ffôn, e-bost, siarad testun, a chymorth wyneb yn wyneb i ddiwallu anghenion amrywiol. Gwnewch lwyfannau digidol yn hawdd gyda rhyngwynebau hawdd eu defnyddio a chymorth i bobl ag anableddau gweladwy ac anweladwy. Hyrwyddwch gynhwysiant digidol drwy adnoddau ar-lein hygyrch, pwyntiau mynediad Wi-Fi am ddim, a chymorth i ddefnyddio offer digidol.

Ewch ati i hyfforddi staff canolfannau galwadau i fynd i'r afael â sefyllfaoedd sensitif gydag amynedd ac empathi, ac i gynnig arweiniad clir a chymorth gweithredu dilynol cefnogol. Bydd hyn yn helpu i gynnal ymgysylltiad a meithrin ymddiriedaeth.

## Timau neu staff arbenigol

Wrth gael staff neu dimau ymroddedig sy'n gallu cefnogi pobl mewn ffordd sy'n canolbwyntio ar yr unigolyn ac ymateb i anghenion unigol gyda dealltwriaeth, mae hyn yn gallu gwneud gwahaniaeth i brofiad cyffredinol a llesiant rhywun, a hyrwyddo cynwysoldeb.

Gall hyn fod yn wahanol yn dibynnu ar faint eich sefydliad a'r adnoddau sydd ar gael. Os nad yw'n bosibl cael tîm llawn o arbenigwyr, gall penodi un neu ddau unigolyn angerddol yn hyrwyddwyr hygyrchedd a chynwysoldeb fod yn ddefnyddiol. Byddan nhw'n gallu cael hyfforddiant parhaus, a bod yn bwyntiau cyswllt allweddol ar gyfer gweddill y tîm.

## **Crisis Head Office**

50-52 Commercial Street

London E1 6LT

Ffôn: 0300 636 1967

Ffacs: 0300 636 2012

[enquiries@crisis.org.uk](mailto:enquiries@crisis.org.uk)

[www.crisis.org.uk](http://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

