

# Guía “Superando barreras”



# Índice

<b>1.</b> La integración en Repsol	<b>3</b>
<b>2.</b> El porqué de esta guía	<b>4</b>
<b>3.</b> Qué entendemos en Repsol por discapacidad	<b>5</b>
<b>4.</b> Tipos de discapacidad	<b>6</b>
<b>5.</b> Recomendaciones generales	<b>8</b>
<b>6.</b> Cómo dirigirte a una persona con discapacidad	<b>9</b>
• Discapacidad sensorial	<b>9</b>
• Discapacidad auditiva	<b>9</b>
• Discapacidad visual	<b>10</b>
• Dificultad del habla	<b>12</b>
• Discapacidad física	<b>12</b>
• Persona con bastones, muletas o dificultades al andar	<b>12</b>
• Persona en silla de ruedas	<b>13</b>
• Persona de baja estatura	<b>13</b>
• Discapacidades físicas no visibles	<b>13</b>
• Discapacidad intelectual	<b>14</b>
• Discapacidad psíquica-mental	<b>14</b>
<b>7.</b> Terminología	<b>16</b>
<b>8.</b> Información en internet	<b>17</b>
<b>9.</b> Bibliografía	<b>18</b>

# 1. La integración en Repsol



El marco ético, la cultura y los valores de Repsol parten del convencimiento y la necesidad de respetar los derechos de las personas en todas nuestras actuaciones bajo el compromiso del respeto al principio de Igualdad de Oportunidades y la no discriminación.

La diversidad es un valor importante que enriquece a la sociedad y a las organizaciones. Es un valor competitivo, una realidad y un desafío de cohesión, que toda empresa responsable y consciente debe potenciar y aprender a gestionar.

Durante estos años hemos querido aprovechar el potencial de las personas con discapacidad en cualquiera de las áreas donde puedan desarrollar su trabajo, así como impulsar la igualdad de oportunidades respondiendo al compromiso de responsabilidad social.

La incorporación de personas con capacidades diferentes es una apuesta firme por la gestión de la diversidad, como elemento favorecedor de la competitividad

y del respeto por los derechos de la persona y como no, como generación sin duda de valor empresarial, impulsa el orgullo de pertenencia y está siendo una ventaja competitiva en la mejora del clima laboral.

Con la incorporación de la gestión de la diversidad en la estrategia empresarial perseguimos aprovechar ventajas como la creatividad, innovación, aprendizaje mutuo además de mejorar el clima laboral y el orgullo de pertenencia a la Compañía y mejorar la imagen de la organización como empleador y proveedor de servicios.

Voluntad de combinar en todo momento rentabilidad y responsabilidad social, estando en todo momento alineado el Proyecto de Integración, con la estrategia de negocio y la consecución de objetivos.

La diversidad como valor competitivo, una realidad y un desafío de cohesión, que toda empresa responsable y consciente debe potenciar y aprender a gestionar.

## 2. El porqué de esta guía



Repsol actúa con la convicción del respeto a los derechos y dignidad de las personas. De acuerdo a su Política de respeto a la persona y su diversidad (2006), el compromiso está puesto en la no discriminación por motivos de origen, sexo, ideas religiosas, políticas o sindicales, nacionalidad, lengua, edad, orientación sexual, estado civil, discapacidad o cualquier otra condición.

Desde la puesta en marcha en 2005 del **Proyecto de Integración de Personas con Capacidades Diferentes**, la Compañía apostó por la gestión de la diversidad:

- Integración laboral, análisis de puestos de trabajo y adaptaciones.
- Sensibilización de la plantilla para facilitar la integración y distribución de la Guía “Superando barreras”.

- Seguimiento de trabajadores con capacidades diferentes, jefes y compañeros, en busca de áreas de mejora, sugerencias y mejores prácticas.
- Asesoramiento en temas de discapacidad a empleados y familiares.

Estudios ergonómicos y de prevención de riesgos laborales para garantizar la accesibilidad y seguridad de todos.

El objetivo principal es seguir ofreciendo herramientas actualizadas que faciliten la comunicación entre todos, garantizando la igualdad de oportunidades y la no discriminación, y para ello es necesaria la participación de todos.

# 3. Qué entendemos en Repsol por discapacidad



Repsol entiende la diversidad humana como una ventaja competitiva, que permite posicionarnos frente a la competencia a través de la integración de personas distintas y el estímulo del aprendizaje mutuo. Es decir que la discapacidad no es una dificultad, sino una oportunidad de desarrollar y aprender habilidades creativas para superar y compensar diferentes entornos. Todas las personas pueden ofrecer sus conocimientos, experiencias, ganas e ilusión.

Es importante que recuerdes:

- Todas las personas tienen derecho a ser respetadas.
- Cuida tu lenguaje. Las palabras pueden poner una etiqueta injusta a una persona.
- Y, sobre todo, evita palabras incorrectas.

Es importante utilizar los términos correctos en todas las comunicaciones que realices, especialmente en tus conversaciones diarias. Recuerda utilizar: “personas con capacidades diferentes” o “personas con discapacidad”. Por favor, evita expresiones como “discapacitados”, “minusválidos”, “disminuidos” o “deficientes”.



# 4. Tipos de discapacidad



## **Discapacidad Física:**

La clasificación de discapacidad física engloba numerosas afecciones, incluso muchas de las cuales no son visibles, que pueden dificultar la realización de tareas cotidianas y que pueden afectar a funciones motoras, físicas u orgánicas, parcial o totalmente.

## **Discapacidad Sensorial:**

Agrupar las discapacidades que afectan a alguno de los órganos de los sentidos y el lenguaje:

- **Visual:** pérdida parcial o total de la visión.
- **Auditiva:** pérdida o disminución de la capacidad de oír (puede ir acompañado por ausencia del lenguaje).
- **Lenguaje:** dificultad en la expresión oral para llevar a cabo la comunicación verbal.

## **Discapacidad Psíquica-mental:**

Trastornos de comportamiento, razonamiento, percepción de sí mismo, del entorno o del estado de ánimo que, en un momento dado, afectan la interrelación.

Las personas con discapacidades psicológicas tienen diferentes personalidades y distintos modos de afrontar su discapacidad. Algunas no captan bien los códigos sociales, otras son hipersensibles.

## 4. Tipos de discapacidad

### **Discapacidad Intelectual:**

Afecta a la comprensión y capacidad de razonar, lo que dificulta la realización de algunas tareas de la vida cotidiana.

Las personas con esta discapacidad pueden tener dificultades para tomar una decisión rápida. Ten paciencia y respeta sus tiempos.

Ten presente que un cambio en el entorno o en una rutina puede requerir una cierta atención y un período de adaptación.

### **Discapacidad mixta:**

Es aquella que suma varias discapacidades en una misma persona.

Céntrate en las capacidades y no en las limitaciones. Una visión positiva favorecerá la calidad de las relaciones.



# 5. Recomendaciones generales



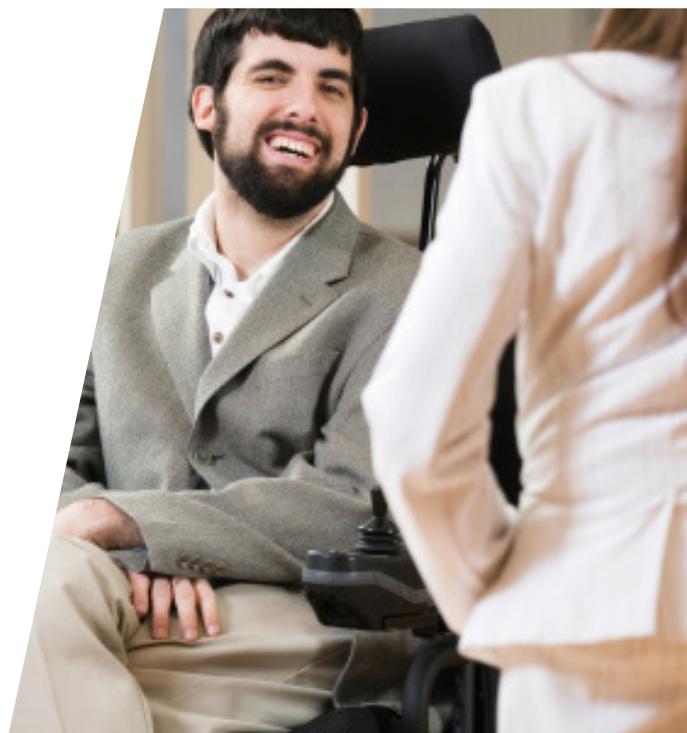
Las personas con discapacidad constituyen un sector de población heterogénea. No son básicamente diferentes al resto de población.

No todas las discapacidades son evidentes. Una persona puede pedirle algo o actuar de una forma que le resulte extraña. Esa demanda o esa conducta pueden deberse a una discapacidad.

Ten en cuenta las siguientes recomendaciones generales:

- **Habla con naturalidad.** No existen palabras tabú para las personas con discapacidad, salvo que sean peyorativas o discriminatorias.
- **No indagues** sobre detalles de la discapacidad si no es necesario para la gestión de alguna ayuda o adaptación.
- **No te enfades** por una negativa ante un ofrecimiento de ayuda. Si el entorno se encuentra adaptado, la persona podrá manejarse de manera independiente.
- **Respetar el contacto físico.** Ten en cuenta que las herramientas de apoyo (silla de ruedas, bastones, perros guías, etc.) son consideradas parte de su espacio vital.
- **Dirígete siempre a la persona con discapacidad** y no a su acompañante, ya que ellos son solo ayudas para superar barreras.
- **Responde a las necesidades** solicitadas, y pregunta cómo quieren que les ayudes. Si una persona con discapacidad pide una adaptación en el entorno, debes tener en cuenta que nadie mejor que ella sabe cómo minimizar las barreras. Escucha y analiza las posibles soluciones.
- **Evita las conductas paternalistas** y compasivas que van en contra de la autonomía y derechos de las personas.
- **Deja que decidan por sí mismos**, den su opinión, y expresen sus deseos.

# 6. Cómo dirigirte a una persona con discapacidad



## Discapacidad sensorial

### Discapacidad auditiva

- Antes de comenzar a hablar, asegúrate que la persona te está mirando y si es necesario llama su atención con la mano o tocándole el hombro.
- Intenta que todos los participantes de las reuniones estén situados en lugares visibles. En cualquier caso busca un lugar con luz para que se te vea la cara.
- Tu ubicación será frente a la persona y la mirarás al hablar, ya que es posible que pueda realizar lectura labial. Por ello vocaliza y habla despacio pero con normalidad (no te tapes la boca y evita comer cuando hablas).
- Construye frases sencillas y si la persona no logra entenderte, cambia la expresión. Comprueba siempre que la conversación ha sido comprendida. Habla despacio y con claridad.
- Si no logras entender lo que la persona está diciendo, pregunta y asegúrate, repitiendo la idea que has comprendido. Comprueba que te ha entendido.
- Si está presente un intérprete, recuerda que no debes dirigirte a este, sino a la persona con la que mantienes la conversación.

## 6. Cómo dirigirte a una persona con discapacidad

- Si utilizas material audiovisual, confirma que esté subtulado y prepara material en papel para ofrecer a la persona.
- La persona con discapacidad auditiva puede no captar las ironías. Especifica cuándo es una broma.
- Puedes ayudarte con gestos o escribiendo en un papel lo que no sea entendido en palabras.

La discapacidad auditiva favorece la concentración y la meticulosidad.



### Discapacidad visual

- Identifícate antes de tener contacto físico. Indica tu nombre y, si vais a hablar más personas, indica sus nombres y dónde se encuentra cada uno en relación a la persona con discapacidad visual.
- Pregunta si necesita ayuda para desplazarse. Si es así, ofrécele tu brazo y deja que te coja de la manera que le resulte más cómoda (del hombro o del antebrazo).
- Dale los detalles importantes cuando necesita algo, por ejemplo, cómo llegar a un sitio, cómo es el lugar donde está, cómo es un objeto que tiene que coger.
- Para señalar algunos objetos, como pasamanos, sillas o mesas, puedes guiar su mano hasta que tome contacto.
- Si tienes que alejarte o dejarlo solo, deberás comunicárselo y orientarlo hacia una pared o punto de referencia en relación a la puerta.
- Utiliza términos como izquierda/derecha, arriba/abajo para referenciar. Evita hacer gestos, ya que las descripciones deberán ser verbales.
- Si tienes que leer información, hazlo de forma literal, evitando resumir y dar juicios de valor.

## 6. Cómo dirigirte a una persona con discapacidad

- Las personas con discapacidad visual suelen preguntar: quién, cómo, qué para ubicarse en el contexto de la conversación. Responde de forma clara y directa.
- En caso de personas con resto visual, es importante contar con una iluminación adecuada (se puede preguntar a la persona) y tener la posibilidad de modificar material escrito a sus necesidades (espacios, letras más grandes, papel tamaño A3, incluso grabar la reunión o conversación).
- Las palabras “ver, mirar” o expresiones como “nos vemos” no incomodan a la persona con discapacidad visual.

### Cómo ayudarlo en su desplazamiento:

Si te pide ayuda para acudir al aseo, no te sientas violento. Simplemente acompáñale a la puerta e indícale la disposición del baño. Luego espera fuera.

Si tiene un perro guía, camina del lado opuesto al del perro. Intenta describir el entorno, mencionando cualquier obstáculo y advirtiéndole de cualquier cambio en la ubicación del mobiliario o de otros materiales. El orden es fundamental para una persona con discapacidad visual, ya que se orientan en función de un orden establecido.

### Qué más debes tener en cuenta:

- En tu entorno de trabajo, mantén las rampas, las puertas de acceso, los pasillos y las zonas de paso libres de obstáculos (papeleras, cajas, percheros, etc.)
- Avisa a las personas cuando te vas, o cuando van a estar solas
- Evita tocar a su perro guía o bastón. Forman parte de su espacio personal.
- Si le ofreces algo, pónselo en la mano indicándole lo que es o bien explícale claramente dónde se lo dejas.
- Para indicarle dónde debe firmar un documento, puedes agarrar su mano y llevarla hasta el punto dónde ha de firmar o bien situar el dedo índice de su mano izquierda en ese punto.
- No te sientas intimidado por los recursos técnicos que necesitan para trabajar. Se trata de ayudas técnicas y mecanismos de transcripción en braille que no afectarán a vuestra interrelación.

La discapacidad visual incrementa el desarrollo de la capacidad de atención y de la memoria.



## 6. Cómo dirigirte a una persona con discapacidad

### Dificultad del habla

- Presta la máxima atención a personas con dificultad del habla, ya que su ritmo y pronunciación son diferentes a los acostumbrados.
- No interrumpas su conversación, no corrijas palabras ni acabes la frase por ellas.
- Si no has comprendido, pide que repitan lo que acaban de decir.
- Si no estás seguro de haber comprendido el mensaje, repítelo para verificar que has entendido.
- Si después de un tiempo, aun no has entendido, puedes pedir que escriba en un papel y preguntarle si otros medios de apoyo pueden facilitar la comunicación.
- Intenta mantener una conversación en lugares poco ruidosos.
- Concéntrate en lo que está diciendo y no en cómo lo está diciendo.

La capacidad de comunicarse con eficacia es importante para todos. La persona con dificultad del habla valorará tu esfuerzo por escuchar.



### Discapacidad física

La clasificación de discapacidad física engloba numerosas afecciones, incluso muchas de las cuales no son visibles.

#### Persona con bastones, muletas o dificultades al andar

- Si tienes la posibilidad, verifica el entorno por donde se moverán y elimina las distancias largas.
- Ajusta tu paso al suyo y evita los empujones.
- Pregunta si necesita ayuda para transportar objetos o paquetes.
- No alejes las muletas o bastones sin preguntar y vigila que siempre las tenga cerca.
- Ofrece un asiento para que descanse.
- Ante una barrera arquitectónica, pregunta la mejor manera de ayudar.

## 6. Cómo dirigirte a una persona con discapacidad

### Persona en silla de ruedas

- Verifica la accesibilidad del edificio y entorno por el que se moverán.
- No te apoyes ni empujes la silla, ya que esta forma parte del espacio personal de la persona.
- Mantén rampas y puertas libre de obstáculos.
- Coloca el material necesario al alcance de la persona.
- Cuando hables con alguien que va en silla de ruedas, intenta sentarte para estar a su misma altura. Si no puedes mantén cierta distancia para que la persona no fuerce el cuello.
- Si tienes que ayudarla a sortear algún obstáculo, pregunta la mejor manera de hacerlo para evitar daños en ti, la persona o la silla.

### Persona de baja estatura

- No trates a la persona de manera graciosa o infantil y evita conductas paternalistas.
- Mantén los elementos necesarios al alcance de la persona.
- Para mejorar la comunicación, intenta estar al mismo nivel que la persona a través de una silla o manteniendo cierta distancia para que no tenga que forzar el cuello.

### Discapacidades físicas no visibles

La clasificación de discapacidad física engloba afecciones que no son visibles, como por ejemplo orgánicas o respiratorias. No tendremos información si la persona no lo comunica, por ello es importante:

- No indagar en la discapacidad.
- Tener en cuenta las necesidades que la persona plantea.
- Preguntar siempre antes de ayudar y solicitar información para superar barreras.

La discapacidad física hace desarrollar una mayor perseverancia, resistencia y constancia.



## 6. Cómo dirigirte a una persona con discapacidad

### Discapacidad intelectual

- Si la persona va acompañada, dirígete siempre a ella y no a su acompañante.
- Habla de forma natural y contesta a sus preguntas: usa expresiones cortas, concretas y claras.
- Verifica que tu mensaje ha sido comprendido.
- No te dirijas de manera infantil, simplemente adapta tu velocidad y simplifica el mensaje.
- Deja que la persona actúe por sí misma y limita tu ayuda en casos necesarios.
- Pide y escucha su opinión.
- Incluye a la persona en grupos de conversación y respeta su tiempo de expresión.
- Hay que tener en cuenta que las personas con discapacidad intelectual suelen realizar tareas rutinarias, por lo que deberás considerar un tiempo de adaptación a cambios que surjan en el entorno.
- Las personas con discapacidad intelectual dependen de la rutina y de lo familiar para desenvolverse en el trabajo y en las actividades cotidianas. Ten presente que un cambio en el entorno o en una rutina puede requerir una cierta atención y un período de adaptación.
- Procura favorecer su relación.

La discapacidad intelectual aumenta la constancia y la resistencia a la monotonía.



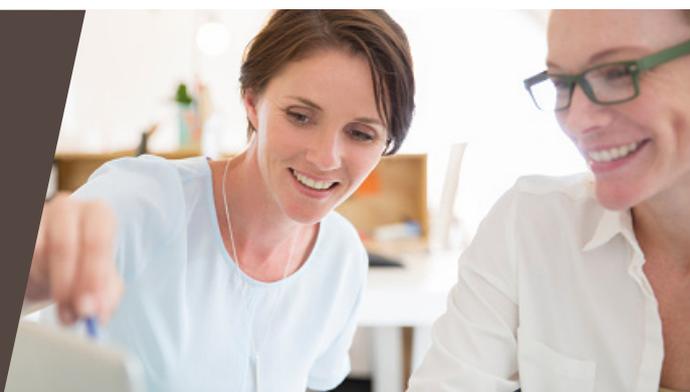
### Discapacidad psíquica-mental

- Ten en cuenta que, por lo general, no sabrás que la persona tiene este tipo de discapacidad si no te lo informa.
- Deberás saber que las personas con trastorno mental, que se encuentran en el mercado laboral, han pasado por un diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que les permite realizar las funciones del puesto de trabajo al que optan. Y siempre cuentan con el apoyo de un especialista en salud mental.
- Si la persona te cuenta sobre su trastorno mental, deberás respetar estrictamente la confidencialidad. Solo podrás darla a conocer a terceros en casos de extrema necesidad.

## 6. Cómo dirigirte a una persona con discapacidad

- Respetar su estilo a la hora de hablar y de comportarse como lo harías con cualquier otra persona.
- Las personas con trastorno mental pueden tomar sus propias decisiones, aunque puedes orientarlos en las elecciones.
- Trata de reducir al mínimo la presión de las situaciones.
- Potencia sus habilidades y puntos fuertes, ya que incrementará su seguridad y resultados.
- Trata de reducir las situaciones de estrés para no alterar el desempeño.
- Si ocasionalmente ocurriera una crisis (es muy difícil que ocurra en personas que llevan un tratamiento adecuado), ayúdale a mantenerse tranquilo, pregunta la forma de apoyarlo e intenta averiguar si debes llamar a alguien o necesita alguna medicación.

La discapacidad mental hace desarrollar la creatividad y potencia el rigor en la aplicación de normas y procedimientos.



# 7. Terminología



A lo largo de los años se ha ido avanzando en los términos que nombran la discapacidad. Existen numerosas expresiones y cada persona se identifica con unas u otras.

Lo importante es tener en cuenta que estamos frente a una persona individual, con su historia, sentimientos y opiniones.

No utilices términos negativos como sufren, padecen o afectados porque no sabemos si la persona con discapacidad sufre por ella.

Utiliza los términos:

- Persona con discapacidad
- **Persona con capacidades diferentes**



# 8. Información en internet



## **Genéricas:**

[www.cermi.es](http://www.cermi.es)  
[www.catalogo-ceapat.org](http://www.catalogo-ceapat.org)  
[www.discapnet.es](http://www.discapnet.es)

## **Discapacidad física:**

[www.cocemfe.es](http://www.cocemfe.es)  
[www.aspace.org](http://www.aspace.org)

## **Discapacidad auditiva:**

[www.fiapas.es](http://www.fiapas.es)  
[www.cnse.es](http://www.cnse.es)

## **Discapacidad visual:**

[www.once.es](http://www.once.es)

## **Discapacidad mental:**

[www.feafes.com](http://www.feafes.com)  
[www.proyecto-chamberlin.org](http://www.proyecto-chamberlin.org)

## **Discapacidad intelectual:**

[www.feaps.org](http://www.feaps.org)  
[www.sindromedown.net](http://www.sindromedown.net)

## **Inclusión laboral:**

[www.portalento.es](http://www.portalento.es)  
[www.fsc-inserta.es](http://www.fsc-inserta.es)  
[www.fundacionsyc.or](http://www.fundacionsyc.or)

# 9. Bibliografía



- **La igualdad de trato en el empleo. Guía práctica.** Red 2 Red Consultores y Fundación ONCE. Publicación de Fundación ONCE.2007
- **Reglas de etiqueta frente a una persona con discapacidad.** Judy Cohen [Access Resources]. Publication de United Spinal Association. 2007
- **Protocolo accesible para personas con discapacidad.** María José Fluja Leal. Publicación de Fundación ONCE. 2006
- **Guía abreviada de atención a personas con discapacidad.** Fundosa Social Consulting. 2005
- **Consejos para un trato adecuado a las personas con discapacidad.** Folleto CERMI Aragón. 2013.
- **Cómo tratar a una persona con discapacidad: Aspectos generales.** Portal BANCADIS.