



*Guía* para el trato de las personas con discapacidad

# Guía

1. La diversidad en Repsol	3
2. Qué entendemos en Repsol por discapacidad	5
3. Tipos de discapacidad	6
4. Recomendaciones generales	7
5. Cómo dirigirte a una persona con discapacidad	8
Discapacidad sensorial	8
Discapacidad auditiva	8
Discapacidad visual	9
Dificultad del habla	11
Discapacidad física	12
Persona con bastones, muletas o dificultades al andar	12
Persona en silla de ruedas	12
Persona de baja estatura	13
Discapacidades físicas no visibles	13
Discapacidad intelectual	14
Discapacidad psíquica-mental	15
6. Terminología	17
7. Información en Internet	18
8. Bibliografía	19

# 1. La diversidad 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**.

El compromiso de Repsol con la Diversidad e Inclusión se apoya en nuestros valores y en el convencimiento de que solo reflejando la diversidad que existe en la sociedad, seremos capaces de ofrecer productos y servicios de acuerdo a sus necesidades.

La inclusión de personas con discapacidad en el mundo del trabajo es esencial para el ejercicio de derechos en el ámbito laboral, e implica la lucha contra la discriminación y la promoción de la **igualdad de oportunidades**.

El artículo 27 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de la ONU reconoce el derecho de las mismas a trabajar en igualdad de condiciones con las demás personas.

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 discapacidad 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, cómo no, como generación sin duda de valor empresarial.

# 1. La diversidad en Repsol

La inclusión de personas con discapacidad también se refleja en la Agenda 2030 ODS:



**Educación de calidad**



**Trabajo decente y crecimiento económico**



**Reducción de las desigualdades**



**Ciudades y comunidades sostenibles**



**Alianzas para lograr los objetivos**

El objetivo de Repsol es conjugar una estrategia de **responsabilidad social**, con una estrategia de gestión del **talento sostenible**, anticipándonos a las necesidades del negocio, dando a la vez, oportunidad de empleo a personas de este colectivo, que tienen especiales dificultades para acceder al mercado de trabajo, en clave de normalidad y de igualdad.

Los **logros** obtenidos durante estos años han sido posibles gracias al **conjunto de actuaciones en distintas vertientes**, desde la accesibilidad arquitectónica, al análisis de puestos, sensibilización y concienciación, sin olvidar la coordinación de todas las áreas implicadas y el apoyo de distintas organizaciones expertas.

En la actualidad, Repsol cuenta con un programa de inclusión de personas con discapacidad en todas las áreas de la organización, de manera normalizada.

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.

## 2. Qué entendemos en Repsol por discapacidad

En Repsol, el foco ha pasado de la integración de personas con discapacidad al afianzamiento en la **gestión del talento diverso** a través de una verdadera **inclusión** en un entorno normalizado. De esta manera, se ha incorporado en la estrategia de negocio de la Compañía y alineado a los **valores de Repsol**.

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 discapacidad”. Por favor, evita expresiones como “discapacitados”, “minusválidos”, “disminuidos” o “deficientes”.**

## 3. 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:

La discapacidad mental se refiere a una condición que afecta al funcionamiento cognitivo, emocional y social de una persona, interfiriendo en su capacidad para procesar información, tomar decisiones, regular emociones o comportarse de manera adaptativa en diversos contextos. Este tipo de discapacidad puede incluir una amplia gama de trastornos mentales, como esquizofrenia, trastorno bipolar, depresión grave o trastornos de ansiedad.

La neurodivergencia se refiere a una variedad de condiciones neurológicas que afectan al funcionamiento cognitivo, emocional y comportamiento de las personas. Dentro del contexto de la discapacidad psicológica, la neurodivergencia incluye trastornos como el autismo, el TDAH, la dislexia, el trastorno de ansiedad y otros. Estas condiciones pueden impactar en la forma en que una persona percibe el mundo, procesa información y se relaciona con los demás.

### 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. Tienen 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.**

## 4. 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 pedirte 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.

# 5. Cómo dirigirte a una persona con discapacidad

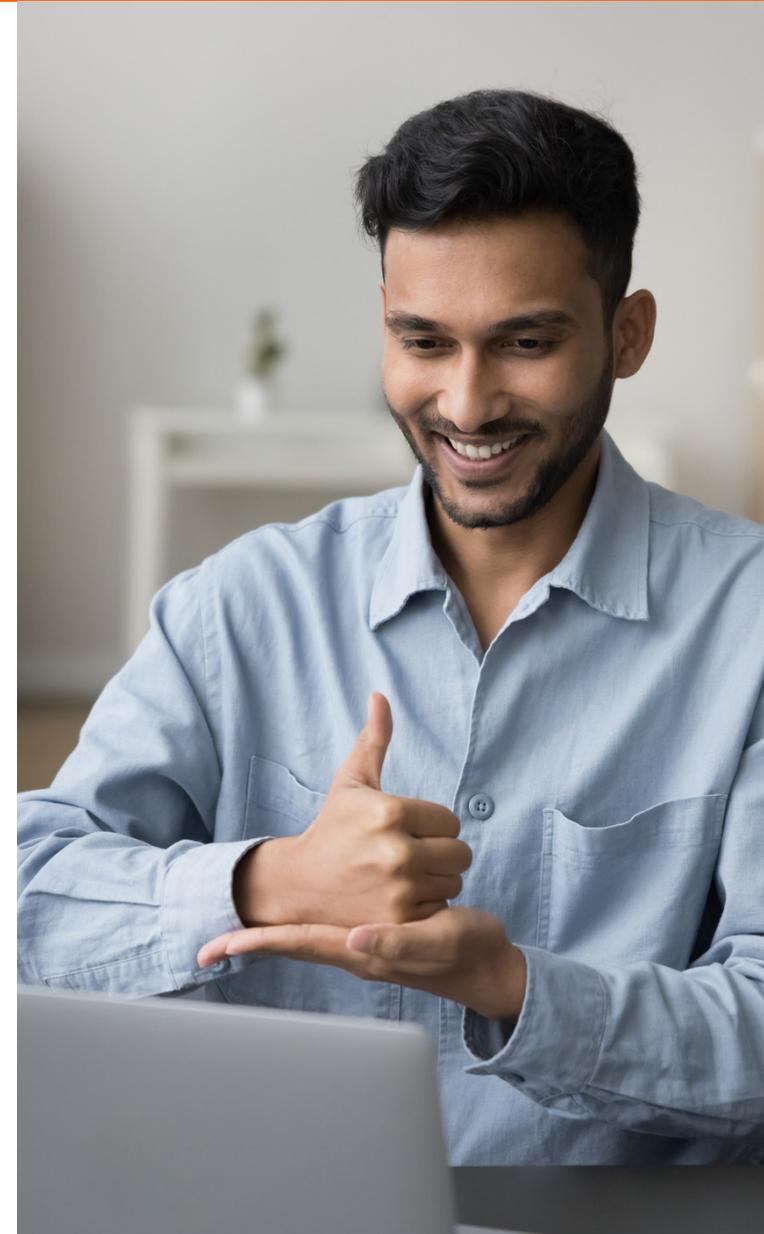
## Discapacidad sensorial

### 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 hables).
- 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**.
- Si utilizas **material audiovisual**, confirma que esté **subtitulado** 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.**



## 5. Cómo dirigirte a una persona con discapacidad



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

### 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 con 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 con la puerta.

## 5. Cómo dirigirte a una persona con discapacidad

- 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.
- 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 ayudarle 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 brailles que no afectarán a vuestra interrelación.

## 5. 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, aún no lo 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.”



# 5. Cómo dirigirte a una persona con discapacidad

## 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.



### 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.

# 5. Cómo dirigirte a una persona con discapacidad

## 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.

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

## 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.



## 5. Cómo dirigirte a una persona con discapacidad



“**La discapacidad intelectual aumenta la constancia y la resistencia a la monotonía.**”

### 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.

## 5. Cómo dirigirte a una persona con discapacidad

### 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.
- **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.

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

## 5. Cómo dirigirte a una persona con discapacidad



- 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.

- Al tratar a **personas con neurodivergencia**, es fundamental adoptar una actitud de respeto y comprensión. Escucha activamente y muestra empatía hacia sus experiencias y ne-

cesidades. Fomenta un entorno de comunicación abierta, donde se sientan cómodos expresando sus desafíos y sugerencias. Reconoce y valora sus fortalezas únicas, y ofrece ajustes razonables que puedan facilitar su trabajo, como horarios flexibles o espacios tranquilos.

## 6. 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 el término:  
Persona con discapacidad**



## 7. 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)

### **Discapacidad intelectual:**

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

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

[www.plenainclusion.org](http://www.plenainclusion.org)

### **Inclusión laboral:**

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

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

## 8. Bibliografía

- *Guía para la inclusión laboral de personas con discapacidad. Dirigida a empresas e instituciones públicas.* Consejo Nacional de Discapacidad. 2015
- *Managing Disability in the Workplace: A Guide for Employers.* Klein, J. Routledge. 2019
- *Guía de buenas prácticas para la inclusión laboral de personas con discapacidad.* Fundación ONCE. 2020
- *Guía para la inclusión de personas con discapacidad en el trabajo.* OIT 2016
- *Cómo dirigirse adecuadamente a las personas con discapacidad.* CERMI. Comunidad de Madrid. 2017
- *EmpleON. Guía para empresas inclusivas.* Plena Inclusión 2023





**REPSOL**

Octubre 2024