



## Buenas Prácticas para la Atención a Personas sin Hogar en el reparto de Alimentos

### Dirigido a Voluntarios de la Asociación Corazones Malagueños

La atención a personas sin hogar requiere sensibilidad, empatía y respeto. A través de la entrega de alimentos básicos, no solo cubrimos necesidades físicas, sino que también proporcionamos dignidad y esperanza. Como voluntarios, jugamos un papel clave en su bienestar. Esta guía tiene como objetivo destacar las mejores prácticas y actuaciones para asegurar una atención respetuosa y efectiva.

---

### 1. Actitud y Empatía

- **Respeto y amabilidad:** Trata a cada persona como un ser humano valioso, sin prejuicios ni estigmas. Un saludo amable y una sonrisa pueden marcar la diferencia.
  - **Escucha activa:** Muchas personas sin hogar se sienten invisibles. Escucharles sin interrumpir, mostrar interés genuino y respeto es crucial.
  - **Evitar la condescendencia:** Las personas sin hogar merecen respeto y trato digno. Evita frases paternalistas o de compasión excesiva. Mantén una actitud equilibrada, cercana y profesional.
- 

### 2. Organización y Seguridad

- **Punto de entrega claro y seguro:** Asegúrate de que la zona donde se realiza la entrega sea visible, accesible y esté organizada para evitar aglomeraciones o situaciones de conflicto. Ten en cuenta medidas de seguridad como evitar espacios con poca luz o tráfico.
- **Distancia y normas sanitarias:** Mantén una distancia adecuada y sigue las normas higiénicas básicas. Lávate las manos regularmente, usa mascarilla si es necesario y recuerda mantener el área limpia durante y después de la entrega de alimentos.
- **Atención a situaciones de vulnerabilidad:** Si detectas signos de malestar físico o emocional, o si alguna persona necesita más apoyo que el habitual (por ejemplo, ropa, productos de higiene o atención médica), informa a la organización para buscar soluciones.

### 3. Entrega de Alimentos

- **Productos adecuados:** Asegúrate de que los alimentos que entregas sean frescos, fáciles de consumir y adecuados para las necesidades de cada persona.
- **Dignidad en la entrega:** Entrega los alimentos de forma discreta y personalizada. Evita hacer que las personas se sientan expuestas o humilladas.

- **Escucha y adapta:** Pregunta si tienen preferencias o necesidades especiales (intolerancias, preferencias religiosas). Ofrecer la posibilidad de elegir entre opciones, dentro de nuestras posibilidades, ayuda a empoderar a las personas.
- 

#### 4. Comunicación y Relación Humana

- **Llamarles por su nombre (si lo sabes):** Si conoces el nombre de la persona, utilízalo. Esto refuerza el sentido de pertenencia y respeto.
  - **Fomenta la confianza:** Sé consistente en tus visitas. La regularidad ayuda a que las personas sin hogar confíen en ti y en la asociación. La confianza se construye a lo largo del tiempo.
  - **Ofrece información adicional:** Además de la entrega de alimentos, puedes proporcionar información sobre servicios adicionales que puedan necesitar, como comedores, albergues o centros de atención social en la zona.
- 

#### 5. Manejo de Situaciones Difíciles

- **Paciencia y calma:** Es posible que algunas personas estén pasando por situaciones de estrés, ansiedad o adicciones. Mantén siempre la calma y no tomes reacciones negativas como algo personal. Si surge un conflicto, trata de manejar la situación hablando suavemente y mostrando comprensión. Tu seguridad es lo primero, ante una situación de peligro abandona el lugar junto a tus compañeros.
  - **No juzgues:** Cada persona tiene una historia única y, aunque no siempre sea visible, muchos enfrentan múltiples desafíos. Evita emitir juicios o hacer suposiciones sobre su situación.
  - **Buscar ayuda cuando sea necesario:** Si alguna situación te sobrepasa o te sientes incómodo, busca el apoyo de tus compañeros o de los coordinadores de la asociación.
- 

#### 6. Cierre de la Interacción

- **Despedida respetuosa:** Agradece siempre la oportunidad de ayudar y despídete con amabilidad. Deja abierta la puerta para futuras interacciones: "Nos vemos pronto" o "Cuídate" son frases simples pero poderosas.
  - **Reflexión final:** Después de la jornada, tómate un momento para reflexionar sobre lo vivido. Este tipo de trabajo emocionalmente demandante requiere autorreflexión y apoyo mutuo entre voluntarios.
- 

#### Conclusión

La entrega de alimentos no es solo una cuestión de cubrir necesidades básicas, sino también una oportunidad para crear vínculos humanos, mostrar respeto y ofrecer un apoyo integral a

quienes lo necesitan. Como voluntarios, vuestra labor en **Corazones Malagueños** es fundamental para mejorar la vida de muchas personas.

¡Gracias por vuestro compromiso y dedicación!

---

Si tienes dudas, no dudes en hablar con los coordinadores o compañeros de equipo. Tu bienestar y el de las personas a las que atendemos es nuestra prioridad.