

TopaGune Ikastaroa: Sendatzen duen komunikazioa: nola saihestu gatazkak eta hobetu pertonaren segurtasuna



Zer egin eraso edo mehatxu baten aurrean? Nola kudeatu akats kliniko bat? Nola sortu zaintzarako osasun-ingurune seguruak eta osasungarriak?

Ira. 07 2026

Kod. 015-26

Mod.:

Online zuzenean Aurrez aurrekoa

Edizioa

2026

Jarduera mota

Uda Ikastaroa

Data

Ira. 07 2026

Kokalekua

Miramar Jauregia

Hizkuntzak

Gaztelera Euskara

Balio akademikoa

10 ordu

Antolakuntza Batzordea



Azalpena

Laguntza-zentroetan, pertsonen eta haien familien premiei erantzungo dien osasun arreta egokia emateaz gain, beharrezkoa da profesionaleri tresnak ematea, kalitatezko osasun-arreta segurua ematea eragozten edo zailtzen duten egoera problematikoak kudeatzen laguntzeko.

Gaur egungo errealitateak harreman pertsonal biziak dituzten sektoreetan, hala nola osasunaren sektorean, indarkeria gehiago pairatzen dela eta eraso gehiago daudela iradokitzen du.

Gehiegitan, praktika klinikoan ezagutza bikainak dituzten, baina gatazkak kudeatzeko trebetasunik ez duten osasun-arloko profesionalekin egiten dugu topo.

Bitartekotza, negoziazioa edo osasun-arloko komunikazio-trebetasunak lantzea eta menderatzea egokia izan daiteke gatazka horiei aurre egiteko; horrek tartean dauden pertsonen sufrimendua gutxituko du eta konponbide-denbora laburtuko du.

Ikastaro hau **TopaGune** motakoa izango da. Izen hau, partaidetza maila altuena eragiten duten ikastaroei ematen zaie. Kasu hauetan ikastaroen zuzendariak, UIKko zuzendaritza akademikoak eta ikastaroan erraztatzaile lanak egingo dituen pertsonak elkarrekin diseinatzen dituzte eraginkorrenak izango diren teknikak ikastaroa parte hartzailea izateko. Horrela, ikastaroan parte hartuko duten pertsonak Uda Ikastaro honetan proposatuko diren hausnarketa eta ko-sorkuntza dinamiketan parte hartze aktiboa izango dute.

Helburuak

Komunikazioaren, lan-giroaren eta osasun-gatazken prebentzioaren arteko lotura ulertzea.

Komunikazioaren, lan-giroaren eta osasun-gatazken prebentzioaren arteko lotura ulertzea.

Gatazken aurrean elkarlaneko jokabideak eta ikuspegi proaktiboa sustatzea.

Lankidetzak



Programa

2026-09-07

09:00 - 09:15	Registro
09:15 - 09:25	Jardueraren zuzendaritzaren aurkezpena M^a Pilar Tazón Ansola EHU - Profesora TitularHizkuntza: español Priscila Giraldo --- Autónoma - Abogada sanitaria y Dra. en Derecho especialista en mediación en saludHizkuntza: español
09:25 - 10:00	“Presentación de casos al objeto de establecer el punto de partida de los asistentes en relación a la comunicación en la organización sanitaria” Jaione Lacalle Prieto EHU - Profesora agregada Grado en EnfermeríaHizkuntza: español María Isabel Trespaderne Beracieto EHU - Profesora Titular Enfermera, especialista en salud mental y Dra. en DerechoHizkuntza: español
10:00 - 11:00	“Mediación y gestión de conflictos para entornos clínicos seguros” Priscila Giraldo --- Autónoma - Abogada sanitaria y Dra. en Derecho especialista en mediación en saludHizkuntza: español
11:00 - 11:30	Atsedena
11:30 - 12:30	“Palabras que protegen: comunicación para prevenir agresiones en la atención sanitaria” M^a Pilar Tazón Ansola EHU - Profesora Titular. Enfermera, especialista en salud mental y psicólogaHizkuntza: español
12:30 - 13:30	“El error sanitario como fuente de conflicto, ¿Qué hacer y cómo gestionarlo?” Priscila Giraldo --- Autónoma - Abogada sanitaria y Dra. en Derecho especialista en mediación en saludHizkuntza: español
13:30 - 14:00	Sintesia
15:30 - 17:00	“Estrategias para la prevención de agresiones y la comunicación de errores en la atención sanitaria. Técnicas esenciales de desescalada verbal. Cuándo protegerse y pedir apoyo” Jaione Lacalle Prieto EHU - Profesora Agregada, bióloga y formación ética de la investigación y bioéticaHizkuntza: euskara M^a Pilar Tazón Ansola EHU - Profesora Titular. Enfermera, especialista en salud mental y psicólogaHizkuntza: español Priscila Giraldo --- Autónoma - Abogada sanitaria y Dra. en Derecho especialista en mediación en saludHizkuntza: español María Isabel Trespaderne Beracieto EHU - Profesora Titular Enfermera, especialista en salud mental y Dra. en DerechoHizkuntza: español

Zuzendaritza



M^a Pilar Tazón Ansola

EHU



Priscila Giraldo ---

Abogada sanitaria

Erizaina, abokatu eta Osasun Publikoko doktorea. Gaur egun, osasun-arloko profesionalei, pazienteei eta kudeatzaileei laguntzen die osasun-arretatik eratorritako gatazkak konpontzen. Pompeu Fabra unibertsitateko irakaslea da eta Espainiako beste unibertsitate batzuekin kolaboratzen du. Osasun-zuzenbidearen eta osasun publikoaren arloan garatutako hainbat ikerketa-beka jaso ditu. Estatuko eta nazioarteko aldizkarietan aztertzen ditu berak gidatu dituen ikerketa-proiektuen emaitza guztiak, eta inpaktu-faktorea duten aldizkari zientifikoetan argitaratu dira. Doktoratu ondoko egonaldi bat egin du, Harvard Medical Schoolekin (Boston, Estatu Batuak) lotutako laguntza-zentroetako komunikazio-programen eragina eta akatsen barkamena aztertzeko. Gainera, Harvard Law Schooleko negozioazioaren bidez gatazkak konpontzen trebatu da. Pompeu Fabra Unibertsitateko Erizaintza Graduak azken 4 ikasturteetako "Komunikazioa eta barkamena" irakasgaiaren irakaslea. Unibertsitate bereko Anestesia Masterreko amaierako lanen tutorea eta Emergentsietako masterra. Zure lehen liburua argitaratzear: Asistentzia-praktikaren biktimak. Hitz egingo dugu?

Irakasleak



Priscila Giraldo ---

Abogada sanitaria

Erizaina, abokatu eta Osasun Publikoko doktorea. Gaur egun, osasun-arloko profesionalei, pazienteei eta kudeatzaileei laguntzen die osasun-arretatik eratorritako gatazkak konpontzen. Pompeu Fabra unibertsitateko irakaslea da eta Espainiako beste unibertsitate batzuekin kolaboratzen du. Osasun-zuzenbidearen eta osasun publikoaren arloan garatutako hainbat ikerketa-beka jaso ditu. Estatuko eta nazioarteko aldizkarietan aztertzen ditu berak gidatu dituen ikerketa-proiektuen emaitza guztiak, eta inpaktu-faktorea duten aldizkari zientifikoetan argitaratu dira. Doktoratu ondoko egonaldi bat egin du, Harvard Medical Schoolekin (Boston, Estatu Batuak) lotutako laguntza-zentroetako komunikazio-programen eragina eta akatsen barkamena aztertzeko. Gainera, Harvard Law Schooleko negozioazioaren bidez gatazkak konpontzen trebatu da. Pompeu Fabra Unibertsitateko Erizaintza Graduak azken 4 ikasturteetako "Komunikazioa eta barkamena" irakasgaiaren irakaslea. Unibertsitate bereko Anestesia Masterreko amaierako lanen tutorea eta Emergentsietako masterra. Zure lehen liburua argitaratzear: Asistentzia-praktikaren biktimak. Hitz egingo dugu?



Jaione Lacalle Prieto

UPV/EHU

Jaione Lacalle es profesora agregada de la Euskal Herriko Unibertsitatea (EHU). Es licenciada en Ciencias Biológicas y en Bioquímica, y doctora en Ciencias Biológicas por la EHU (sobresaliente cum laude, 2004). Asimismo, cuenta con el título de Especialista en Derechos del Paciente (UNED, 2023) y es Experta Universitaria en Derechos Humanos y Bioética (UNED, 2025). Es docente en el Grado en Enfermería de la Facultad de Medicina y Enfermería, Sección Donostia y en el Máster Interuniversitario en Bioética y Bioderecho (ULL-ULPGC-EHU). En el ámbito de la gestión académica, ha desempeñado el cargo de vicedecana de Titulación y Ordenación Académica de la Facultad de Medicina y Enfermería, Sección Donostia (2018–2025), y coordinadora de curso del Grado en Enfermería (2012–2019). Es coautora de diversos artículos científicos, capítulos de libros y comunicaciones presentadas en congresos, tanto nacionales como internacionales. Sus principales líneas de investigación se han centrado en la salud en personas con discapacidad, la bioética, la mediación sanitaria, la transfereciación y la innovación docente en educación superior.



M^a Pilar Tazón Ansola

EHU



María Isabel Trespaderne Beracieto

Universidad del País Vasco

Erizaina, Osasun Mentalean espezialista eta Zuzenbidean doktorea. Zigor-bitartekaritzan eta osasun-bitartekaritzako sistemetako praktiketan aditua. Erizaintzako irakaslea Medikuntza eta Erizaintzako Fakultatean (EHU), Bioetika eta Biozuzenbideko masterrean (ULL-ULPGC-EHU) eta "Esperientzia traumatikoen biktimekin lan egitea" (EHU) graduondokoan. Bere irakaskuntza-jarduera kudeaketa-funtzioarekin uztartu du. Bere ikerketa-ildoak osasun-arretaren inguruabarrak deskribatzean eta osasun-bitartekotza osasun-arreta akastunaren ondoriozko gatazkak konpontzeko estrategia gisa aplikatzean oinarritzen da. A. Beristain Katedraren Aholku Batzordeko kidea da, eta Erizaintzako Batzorde Deontologiko Nazionalako (CDNE) eta Gipuzkoako Erizainen Elkargoko (COEGI) Batzorde Deontologikoko kidea. Biktimologiaren Euskal Elkarteko ohorezko bazkide eta Bizkaiko Erizaintza Zientzien Akademiako euskaltzain oso izendatu dute.

Matrikula prezioak

AURREZ AURRE	2026-09-07 ARTE
Orokorra	48,00 EUR
Matrikula murriztua orokorra	41,00 EUR
Matrikula exentzia	34,00 EUR
Gazte tarifa	25,00 EUR
Osasuna, pertsonetikiko konpromisoa	12,00 EUR
Gipuzkoa / Bizkaia eta Arabako Psikologoek Elkargo Ofiziala	41,00 EUR

ONLINE ZUZENEAN	2026-09-07 ARTE
Orokorra	48,00 EUR
Matrikula murriztua orokorra	41,00 EUR
Matrikula exentzia	41,00 EUR
Gazte tarifa	25,00 EUR
Osasuna, pertsonetikiko konpromisoa	12,00 EUR
Gipuzkoa / Bizkaia eta Arabako Psikologoek Elkargo Ofiziala	41,00 EUR

Kokalekua

Miramar Jauregia

Mirakontxa pasealekua 48, 20007 Donostia

Gipuzkoa