**IBS Nemzetközi Üzleti Főiskola**

# Hallgatói krízishelyzeti és kapcsolattartó-értesítési eljárásrend

## 1. Bevezetés és kapcsolódó szabályzatok

**1.1** Az IBS Nemzetközi Üzleti Főiskola nemzetközi felsőoktatási intézményként elkötelezett hallgatói közössége jóllétének előmozdítása és védelme iránt. Ennek érdekében olyan eljárásrendet alakít ki, amely támogatja a hallgatók fizikai és mentális jóllétét, és keretet biztosít a jóllétüket vagy biztonságukat érintő nehézségekkel küzdő hallgatók együttérző támogatásához, különösen akkor, ha e nehézségek jelentős kihatnak az oktatásban való részvételükre.

**1.2** Jelen eljárásrend konkrét folyamatleírásként szolgál olyan esetekre, amikor jelentős fizikai, akut mentális egészségügyi, pszichológiai, személyes vagy érzelmi nehézségek egy hallgató egészségére és biztonságát érintik, illetve valamely diákcsoport, kollégák vagy mások egészségét vagy biztonságát oly módon érintik, ami azonnali, aktív és megfelelő beavatkozást tesznek szükségessé.

Az eljárásrend célja, hogy világos keretet biztosítson az azonnali figyelmet vagy beavatkozást igénylő krízishelyzetek gyors, felelősségteljes és tapintatos kezeléséhez, a hallgatók és más érintettek biztonságának és jóllétének védelme érdekében.

Az eljárásrend meghatározza mindemellett a hallgatóval kapcsolatban felmerülő, aggodalomra okot adó körülmények esetleges külső szervek felé történő jelzésének lépéseit, valamint szükség esetén a hallgató által kijelölt vészhelyzeti kapcsolattartó bevonásának módját a beavatkozásba és a támogatás nyújtásába.

## 2. Az eljárásrend szabályzati kontextusa

**2.1** Jelen eljárásrend összefüggésben áll az IBS más irányelveivel és eljárásrendjeivel, melyekkel együtt alkalmazandó a krízishelyzetek kezelésére, különösen az alábbiakkal:

- Equality, Diversity and Inclusion Policy
- Safeguarding Policy
- Az emberi méltóság tiszteletben tartásának szabályzata
- Policy on the responsible use of electronic devices, email and social media
- Policy to Prevent Radicalisation and Extremism
- Religious Policy
- Social Hygiene Policy
- Tanulmányi alkalmassági szabályzat
- IBS Student Manual

## 3. Fogalommeghatározások

3.1 E protokoll alkalmazásában az **egyéni hallgatói krízis** a következőképpen definiálható:

*Olyan, a hallgatót érintő súlyos vagy hirtelen kialakuló fizikai vagy pszichológiai helyzet, illetve állapot, amely meghaladja az egyén szokásos megküzdési lehetőségeit, jelentősen megzavarja a tanulmányi, intézményi működési vagy hallgatótámogatási folyamatok rendes menetét, és az IBS*

*részéről sürgős beavatkozást, valamint további intézkedéseket tesz szükségessé a gondoskodási kötelezettség teljesítése és a helyzetnek megfelelő, arányos fellépés érdekében.*

A **hallgatói kollektív krízist** ezzel szemben a következőképpen határozzuk meg:

*Olyan, a hallgatók befolyásán kívül álló súlyos esemény vagy válsághelyzet, amely a hallgatói közösség szélesebb körét érinti – például járvány, földrengés, árvíz, háború, politikai felkelés vagy zavargás –, és amelynek kezelése a felső vezetés által jóváhagyott, összehangolt támogatási tervet igényel. Az ilyen válsághelyzetek nem tartoznak e protokoll hatálya alá.*

## 4. Krízishelyzeti intézkedések és jelentés

### *4.1 Közvetlen veszély vagy fenyegetés*

Amennyiben a jelenlévők – például oktatók, munkatársak vagy hallgatótársak – úgy ítélik meg, hogy egy hallgató fizikai, mentális vagy érzelmi állapota, illetve viselkedése közvetlen veszélyt jelent önmagára vagy másokra, értesíteniük kell a készenléti szolgálatokat.

A mentőszolgálat értesítése, illetve a kríziskezelés folyamán egy elsősegélynyújtót vagy bármelyik közelben tartózkodó személyt fel lehet kérni, hogy segítsen a következőkben:

- telefonhívások lebonyolítása,
- a veszélyben lévő személy(ek) segítése,
- a mentőszolgálatok útbaigazítása,
- a biztonsági szolgálat, a campus-vezető vagy a karbantartók értesítése (pl. a mentőszolgálat helyszínre irányítása),
- szükség esetén a vészhelyzeti kapcsolattartó értesítése (további útmutatásért lásd a 8.1b. szakaszt).

Tekintettel arra, hogy ilyen helyzetben az idő kulcsfontosságú, felesleges közvetítők bevonása késleltetheti a megfelelő ellátást, így adódhatnak olyan helyzetek, amikor az életmentő intézkedések minden más felelősséget felülírnak.
A közvetlen veszély akkor tekinthető elhárítottnak, ha a) az érintett személy(ek)et a mentőszolgálat elszállította, vagy b) a mentőszolgálat segítséget nyújtott, és engedélyezte az érintett személy(ek)nek, hogy a campuson maradjanak.

### *4.2 A krízishelyzetet követő intézkedések*

A mentőszolgálat értesítéséért felelős személynek a lehető leghamarabb, de legkésőbb 2 munkanapon belül kötelessége:

- Jegyzőkönyvet készíteni az esemény részleteiről
- Elküldeni azt e-mailben a Wellbeing címére (wellbeing@ibs-b.hu )

A Wellbeing munkatársai kitöltik az esemény részleteit tartalmazó űrlapot (2. melléklet), és szükség szerint koordinálják a további intézkedéseket.

Miután a Wellbeing megkapta a megfelelő jelentést, és a közvetlen beavatkozás befejeződött, a Wellbeing tanácsadója átveszi a felelősséget a további lépésekért, és meghatározza a szükséges támogatás pontos jellegét, valamint azt, hogy ki fogja azt végrehajtani az IBS ***Hallgatói Kríziskezelő Csapattal*** együttműködésben, amelynek tagjai:

- Hallgatói tanácsadó
- Hallgatói Központ vezető
- Az Oktatási és Kutatási Központ vezetője
- Hallgatói támogatási menedzser

A krízishelyzet utókövetése során a hallgatói tanácsadó által vezetett IBS Hallgatói Kríziskezelő Csapat operatív hatáskörben jár el, és meghatározza, hogy a megfelelő intézkedések megtételéhez mely munkatársak vagy szervezeti egységek értesítése szükséges. A körülményektől függően ide tartozhatnak:

- az érintett oktatók;
- a Hallgatói Központ.

A hallgatói tanácsadó az eseményt követő három munkanapon belül felveszi a kapcsolatot a közvetlenül érintett hallgatókkal, valamint a helyzet által érintett, támogatásra szoruló további hallgatókkal, és felajánlja számukra a megfelelő támogatást. A munkatársak és az oktatók számára a humánerőforrás-vezető vagy az általa kijelölt személy ajánl fel megfelelő támogatást.

Krízis- vagy vészhelyzetet követően a hallgató támogatása során – amennyiben ez a körülményekre tekintettel észszerűen elvárható – tiszteletben kell tartani önrendelkezését. A további lépésekről a hallgatóval együttműködve kell dönteni, figyelembe véve, hogy saját helyzetével kapcsolatos tapasztalatai és meglátásai nélkülözhetetlenek a hatékony segítségnyújtáshoz. Ez különösen fontos tartósan fennálló személyes vagy egészségügyi problémák esetén, hiszen gyakran maga a hallgató tudja a legjobban, hogy milyen megközelítésű támogatási formák segítik őt. A cél a közös megoldáskeresés, nem pedig a megoldások ráerőltetése a hallgatóra. A támogatás folyamatát ezért a hallgató igényeinek, választásainak és beleegyezésének kell meghatároznia, a veszélyeztetett személyek védelmére vonatkozó követelmények, a szakmai etika és az intézményi szabályzatok keretei között.

A hallgatói tanácsadó szükség esetén utóköveti az ügyet, és a GDPR előírásait betartva bizalmasan konzultál külső felekkel.

A krízishelyzetek megfelelő kezelése hozzájárul a további problémák, traumák és másodlagos lelki megterhelés kockázatának csökkentéséhez mind a közvetlenül érintettek, mind a támogatást nyújtók körében. Hiányos információkra alapozott fellépés, valamint az összehangolatlan, eseti vagy egymásnak ellentmondó intézkedések zavart, átláthatatlan helyzeteket, aránytalan reakciókat, utólagos felelősséghárítást vagy a szakmai határok túllépését eredményezhetik. A krízishelyzet utókövetése során minden közreműködőnek – a körülmények által lehetővé tett mértékben – felelősségteljesen, saját feladat- és hatáskörén belül kell eljárnia: indokolt esetben segítséget kell nyújtania, ugyanakkor nem lépheti túl szakmai kompetenciájának és intézkedési jogosultságának határait (lásd a 3. mellékletet).

## 5. Beavatkozás és iránymutatás felmerülő és fennálló problémák esetén

**5.1** Ha egy hallgató helyzete tartósan aggodalomra ad okot, de a hallgató nincs közvetlen veszélyben, éber és képes együttműködni, nem feltétlenül szükséges a készenléti szolgálatok értesítése.

Ilyen esetekben a hallgatót az IBS Wellbeing támogatásához lehet irányítani: ösztönözni lehet arra, hogy maga vegye fel a kapcsolatot a Wellbeing-gel, vagy közvetlenül fel lehet kérni a Wellbeing munkatársait a hallgató megkeresésére. A körülményektől függően ehhez szükség lehet a hallgató előzetes hozzájárulására.

## 6. Krízis-beavatkozás komoly aggodalomra okot adó körülmény esetén

**6.1** Amennyiben a hallgató elutasítja a felajánlott támogatást, vagy tartósan, illetve visszatérően szokatlan, észszerűtlennek tűnő, fenyegető, zavaró vagy önmaga, illetve mások biztonságát potenciálisan veszélyeztető magatartást tanúsít, értesíteni kell az IBS Wellbeing munkatársait. Ide tartoznak különösen a készenléti szolgálatok beavatkozását igénylő súlyos események, valamint azok az esetek, amikor a hallgató ismételten olyan szándékáról számol be, amelynek megvalósítása önmagára vagy másokra nézve ártalom kockázatával jár. A Wellbeing munkatársai mérlegelik az azonnali intézkedés szükségességét, és egyeztetnek a hallgatói szolgáltatásokért felelős prorektorral. A lehetséges intézkedések közé tartozik:

- a tanulmányi alkalmassági eljárás megindítása;
- a vonatkozó hallgatói fegyelmi eljárások alkalmazása;
- a hallgató megfelelő külső támogató szolgálatokhoz, illetve egészségügyi szolgáltatókhoz irányítása.

Ha a szervezeten kívüli más felek is veszélyben vannak, jólétüket és jóllétüket szintén kiemelt fontosságúnak kell tekinteni, és megfelelő intézkedéseket kell hozni.

Ilyen esetekben a munkatársak közötti belső kommunikáció és információmegosztás kizárólag a szükséges és arányos mértékre korlátozódhat; az információkat csak azok ismerhetik meg, akiknek azokra feladataik ellátásához feltétlenül szükségük van.

Bármilyen, külső szolgáltatók részére történő adattovábbításról az adott körülmények és az átadandó információk jellege alapján kell dönteni, annak érdekében, hogy a szolgáltatók a hallgató helyzetére vonatkozó megfelelő és pontos információk birtokában nyújthassanak segítséget.

## 7. Krízishelyzetről szóló intézményi értesítés

**7.1** Amennyiben az IBS értesítést kap arról, hogy egy hallgató krízishelyzetbe került Magyarországon, Ausztriában vagy bármely más területen, az IBS Wellbeing-et haladéktalanul értesíteni kell e-mailben (wellbeing@ibs-b.hu). A hallgatói tanácsadó ismét összehívhatja a Hallgatói Kríziskezelő Csapat ülését a megfelelő intézkedések meghatározása érdekében.

## 8. Veszélyhelyzeti kapcsolattartó értesítése

**8.1** Az IBS minden hallgatója köteles a beiratkozáskor megadni egy vészhelyzeti kapcsolattartó adatait. A kijelölt személynek nem kell a hallgató legközelebbi hozzátartozójának lennie; az IBS őt értesíti vészhelyzetben, illetve akkor, ha a hallgató egészségével vagy jóllétével kapcsolatban súlyos aggodalom merül fel. A vészhelyzeti kapcsolattartó adatait a hallgatói szerződésben és a DreamApply rendszerben rögzítik.

Vészhelyzetben az alábbi körülmények fennállása esetén lépnek kapcsolatba a veszélyhelyzeti kapcsolattartóként megnevezett személlyel:

(a) A hallgató maga kéri – lehetőleg írásban –, hogy vegyék fel a kapcsolatot a veszélyhelyzeti kapcsolattartójával (ilyen kérést a hallgató bármikor benyújthat)

(b) A krízishelyzet helyszínén jelen lévők úgy ítélik meg, hogy a hallgató biztonsága, egészsége vagy jólléte veszélyben van, és megítélésük szerint a vészhelyzeti kapcsolattartó értesítése hozzájárulna a helyzet azonnali enyhítéséhez vagy kezeléséhez.

Közvetlen krízishelyzetben a jelenlévők felvehetik a kapcsolatot a hallgató veszélyhelyzeti kapcsolattartójával, amennyiben ez a helyzet enyhítése vagy a hallgató biztonságának, egészségének, illetve jóllétének védelme érdekében szükséges. A közvetlen veszély elhárulását és az eseményről szóló jelentés beérkezését követően a veszélyhelyzeti kapcsolattartó megkereséséről a Hallgatói Kríziskezelő Csapat dönt. A döntés során az IBS figyelembe veszi az általános adatvédelmi rendeletből (GDPR) eredő kötelezettségeit, valamint a harmadik felekkel való kapcsolattartásra vonatkozó eljárásrendeket, különös tekintettel a 18 év alatti hallgatókra vonatkozó rendelkezésekre.

A veszélyhelyzeti kapcsolattartóval való kommunikációt általában a hallgatói központ vezetője (vagy az általa kijelölt személy) kezdeményezi, és annak folyamán kizárólag a legszükségesebb információkat osztja meg.

A Wellbeing munkatársai tájékoztatják a hallgatót a vészhelyzeti kapcsolattartójának megkereséséről hozott döntésről, kivéve, ha megítélésük szerint maga a tájékoztatás is ártalom kockázatával járhat.

Indokolt esetben a hallgatót támogató külső szakemberekkel is konzultálhatnak, amennyiben személyük ismert, annak érdekében, hogy a döntés meghozatalát segítő további információkat szerezzenek.

## 9. A tanulmányok ideiglenes felfüggesztése

**9.1** Amennyiben az IBS a helyzetet kellően súlyosnak ítéli, a Tanulmányi alkalmassági szabályzat rendelkezései alapján ideiglenesen felfüggesztheti a hallgató tanulmányait. Ilyen intézkedés kizárólag akkor mérlegelhető, ha a hallgató magatartása súlyos veszélyt jelent önmagára, másokra vagy az IBS közösségére. Az eljárás megindítását a Wellbeing kezdeményezheti és javasolhatja; erről a hallgatót írásban kell értesíteni.

## 10. Visszatérés a tanulmányokhoz

**10.1** Amennyiben a hallgató krízishelyzettel összefüggő intervenciót követően felépülése érdekében egy ideig távol marad az IBS-től, a Tanulmányi alkalmassági szabályzat előírásainak megfelelően igazolnia kell gyógyult állapotát és tanulmányai folytatására való alkalmasságát.

Az IBS Wellbeing biztosítja az ehhez szükséges támogatást és utókövetést, továbbá tájékoztatja az érintett oktatókat a hallgató visszatérését segítő esetleges kedvezményekről, elősegítve mind a tanulmányok folytatását, mind a közösségbe való visszailleszkedést.

## 11. Panasztételi és fellebbezési lehetőségek

**11.1** Az a hallgató, aki nem ért egyet az IBS által jelen eljárásrend alapján hozott döntésekkel vagy megtett intézkedésekkel – így különösen a külső szolgálatokkal való egyeztetéssel vagy a vészhelyzeti kapcsolattartó megkeresésével –, az IBS panaszkezelési eljárása keretében tehet panaszt. A panasz benyújtására az intézkedéstől számított 60 munkanap áll rendelkezésre.

A Tanulmányi alkalmassági szabályzat alapján hozott döntésekkel vagy megtett intézkedésekkel szemben a hallgató az adott szabályzatban meghatározott fellebbezési lehetőségekkel élhet.

## 12. Nyomon követés, felülvizsgálat és nyilvántartás

**12.1** A jelen hallgatói krízishelyzeti és kapcsolattartó-értesítési eljárásrend alkalmazását a hallgatói támogatási vezető kíséri figyelemmel. A folyamatok értékelése a hallgatók, a munkatársak, valamint az eljárás alkalmazásában és az esetek felülvizsgálatában érintett külső felek visszajelzései alapján történhet. Minden eseményt megfelelően dokumentálni kell, és nyilvántartásba kell venni.

Jelen eljárásrendet az IBS Wellbeing háromévente felülvizsgálja, és szükség esetén módosítja. A Hallgatói Kríziskezelő Csapat évente áttekinti a bekövetkezett eseményeket.

**Jelen eljárásrendet a Szenátus a 2026. november 11-én tartott ülésén az 5/2026 számú határozatával fogadta el.**

## 1. melléklet: Kríziskezelési protokolltérkép

**Sürgős vészhelyzetről van szó**?

(ha) **Igen** ⟶ Értesítse a rendőrséget és/vagy az egészségügyi szolgálatokat:

Ha úgy ítéli meg, hogy a hallgató viselkedése közvetlen veszélyt jelent saját magára vagy a közvetlen környezetében lévőkre, hívjon mentőt vagy értesítse a rendőrséget. Felveheti a kapcsolatot egy elsősegélynyújtóval vagy más személyekkel is.

- 112
- Rendőrség – 107
- Mentő – 104
- Tűzoltóság – 105

A lehető leghamarabb készítsen jegyzőkönyvet, és küldje el e-mailben az IBS Wellbeingnek, hogy az ügyet átadják a kríziskezelő csapatnak.

(ha) ***Nem*** ⟶ Tegye fel magának a kérdést: **Úgy tűnik-e, hogy a hallgató elég éber és összeszedett ahhoz, hogy együttműködjön, és adott esetben segítséget fogadjon el?**

⬇

(ha) ***Igen*** ⟶ Ha úgy látja, hogy a hallgató képes együttműködni vagy segítséget elfogadni, bátorítsa arra, hogy a Wellbeing-gel a lehető leghamarabb felvegye a kapcsolatot. Tájékoztassa őket arról, hogy két hét múlva esetleg érdeklődik majd.

(ha) ***Nem*** ⟶ Tegye fel magának a kérdést: **A hallgató viselkedése olyan jellegű, hogy az az intézményi szabályok megsértésének tekinthető?**

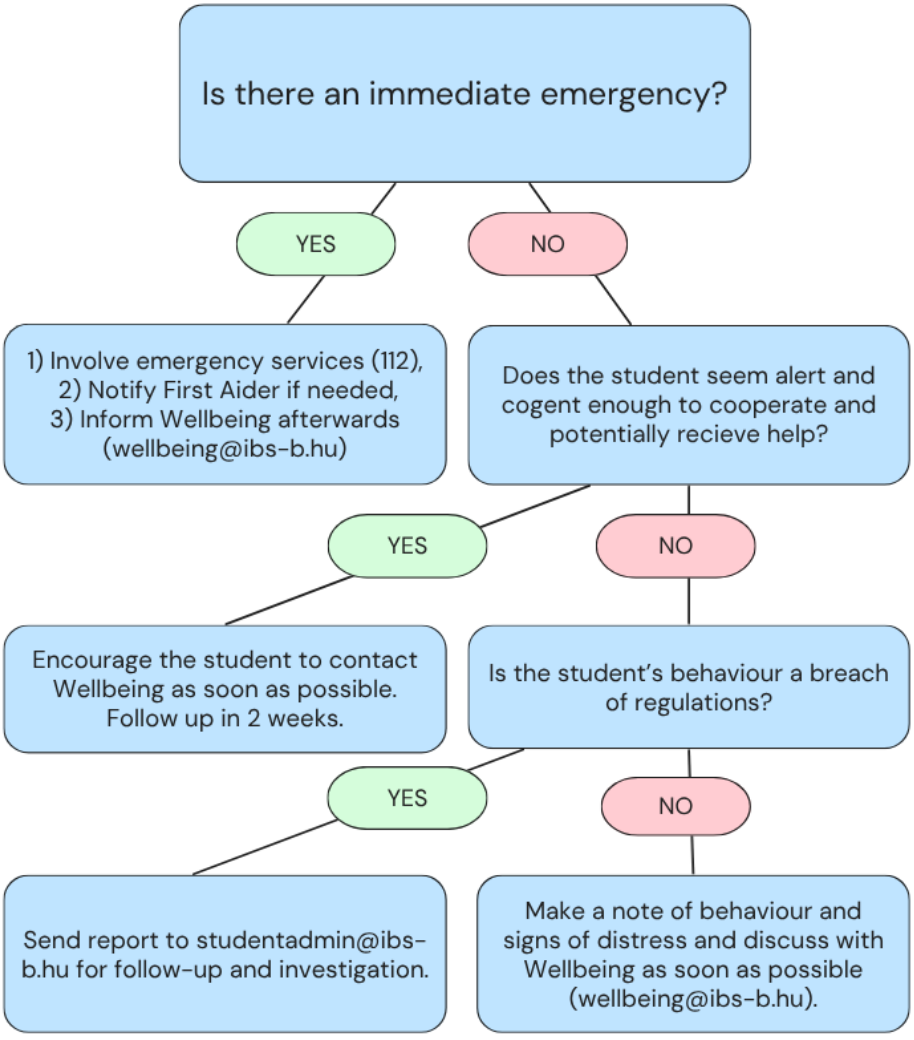
⬇

(ha) ***Igen*** ⟶ A hallgató viselkedése megsértheti az IBS szabályzatát. Küldjön jelentést a studentadmin@ibs-b.hu címre a vonatkozó IBS-szabályzat szerinti nyomon követés és kivizsgálás céljából; ők pedig szükség esetén értesítik az IBS Wellbeing csapatát.

(ha) ***Nem*** ⟶ Jegyezze fel a viselkedést és a szorongás bármely észlelt fizikai jelét (példák az alábbi táblázatban szerepelnek), és a lehető leghamarabb beszélje meg az ügyet a Wellbeinggel.

| **Viselkedési jelek** | **Fizikai jelek** | **Tanulmányi jelek** |
|---|---|---|
| Izgatottság, ellenséges magatartás. Fenyegető megjegyzések vagy gesztusok osztálytársak vagy oktatók felé | Fizikai rosszullét, ájulás, szédülés, pánik stb. | A teljesítmény szintjének csökkenése |
| Reagálóképesség hiánya, visszahúzódás, a hallgató magában beszél. | Feltűnő súlycsökkenés vagy -gyarapodás. | Fokozott hiányzás |
| | Fizikai elváltozások (hegek, foltok), kísérletek azok elrejtésére (pl. napszemüveg, hosszú ujjú felső). | |
| | A személyes higiénia romlása | |

# Crisis Decision Tree




Source: Wellbeing Student Crisis and Emergency Contact Protocol

## 2. melléklet: Eseményjelentő űrlap

# ESEMÉNYJELENTÉSI ŰRLAP

(Az űrlapot kizárólag az IBS Wellbeing töltheti ki)

| **A jelentés dátuma:** | **Az esemény dátuma:** | **Az esemény időpontja:** |
|---|---|---|
| **Jelentő (név és beosztás):** | | |

| **Az esemény leírása:** |
|---|
| |

| **Az eseményben érintett személy(ek): (Kérjük, adja meg a nevüket és, ha lehetséges, a képzésük nevét is)** |
|---|
| **Tanúk (ha vannak, és ha ismertek):** |
| **Következmények/meghozott intézkedések:** |
| **További megjegyzések:** |

## 3. melléklet: Krízishelyzetekkel kapcsolatos kompetenciák

| Az IBS Wellbeing keretein belül | Az IBS Wellbeing-en kívül |
|---|---|
| A hallgatói támogatási protokollok **kidolgozása és nyomon követése** | **Oktatási, adminisztratív és kollégiumi környezetben felmerülő vészhelyzetek:** A vészhelyzetekre a helyszínen tartózkodóknak kell azonnal reagálniuk, mivel a Wellbeing nem tud a helyszínen személyesen beavatkozni. A munkatársak és az oktatók konzultációt kérhetnek a lehetséges megoldások feltárása érdekében, de a csapat nem jelenik meg személyesen a konfliktusok azonnali megoldása érdekében. A Wellbeing utóköveti ezeket a helyzeteket és szükség esetén kiegészítő támogatást nyújt. |
| **Pszichoedukáció** és **tanácsadás** biztosítása a szervezet tagjai (oktatók, munkatársak, hallgatók) számára különböző csatornákon keresztül, például a MyIBS oldalon, egyéni konzultációk, műhelyek és tájékoztató anyagok formájában. | **Felkészülés vészhelyzetekre:** A krízishelyzetekre való felkészülés és a kríziskezelési protokoll kidolgozása az intézmény felelőssége. A Wellbeing szakértői tanácsadóként járulhatnak hozzá ehhez, és a szervezet minden tagjának tisztában kell lennie a kríziskezelési protokollal, valamint saját szerepének és felelősségi körének megfelelően kell cselekednie. Minden hallgatónak rendelkeznie kell egy kijelölt veszélyhelyzeti kapcsolattartóval egy központi rendszerben (pl. Dreamapply vagy Neptun) kockázatos helyzetek esetére. |
| **Támogatás nyújtása** hallgatóknak vagy hallgatói csoportoknak: A konzultációk és a tanácsadás önkéntes alapon történnek; a részvétel a hallgató együttműködési hajlandóságán múlik. A csapat kapacitás függvényében előnyben részesítheti a sürgős eseteket, de nem felelős a sürgősségi beavatkozásért. A Wellbeing azonban segítséget nyújthat oly módon, hogy a hallgatókat a megfelelő belső vagy külső támogatási csatornákhoz irányítja.<br>A tanácsadó feladata, hogy a tanácsadási keretek között támogatást nyújtson azoknak a hallgatóknak, akik krízishelyzetben önként kérnek segítséget, biztosítva a megfelelő továbbirányítást és elkészítve a releváns pszichológiai tájékoztató anyagokat. Nem felelős fegyelmi ügyekért, illetve szakmai kompetenciáján kívül eső feladatokért, mint például a klinikai kezelés, a kötelező tanácsadás, szakértői vélemény kiadása vagy forródrót üzemeltetése. A tanácsadónak joga és szakmai kötelessége jelezni, ha nem ő a megfelelő személy egy adott krízishelyzet kezelésére.<br>A hallgató órai jelenlétére vagy a tanácsadás okára vonatkozó információk kizárólag önmagára vagy másokra leselkedő közvetlen veszély esetén, és csak a szükséges mértékben oszthatók meg, az adatvédelmi előírásoknak megfelelően. A kríziskezelő csapat minden tagját titoktartási kötelezettség terheli, és a megosztható információk körét szükség szerint tisztázni és rögzíteni kell. | **Értesítések**: Amennyiben az IBS értesül arról, hogy egy hallgató krízishelyzetbe került Magyarországon, Ausztriában vagy bármely más területen, az IBS Wellbeing-et haladéktalanul e-mailben értesíteni kell. |