

VITA

Partner vagy „ellenfél” az ügyfél?

Nagy örömmel olvastam dr. Goda Gyula feyelmi megbízott úr cikkét a megbízási szerződésről a *Pesti Ügyvéd* szeptemberi számában. A cikk lényegével, üzenetével egyetértek, azonban egy megállapítás nem hagyott nyugodni. A szerző idézi kezdő korából mesterei intelmét, miszerint „az ügyvéd legnagyobb 'ellenfele' - a saját ügyfele”. Ezt az ügyvéd körökben általánosan elterjedt félreismerést részletesen igyekeztem szertefoszlatni az *Ügyvédek Lapja* 2010. májusi számában közölt cikkemben, és most itt is szeretnék erről szólni.

A nevezett félreismerés egyetlen esetben sem állja meg a helyét, vezethet el önmagát beteljesítő jóslatként annak megnyilvánulásához, ha az ügyvéd az ügyfelét felnőtt-felnőtt relációban, partnerként kezeli. Ahogyan azt az orvos kollégák a kórházi kezelések, a gyógyítás során megtapasztalhatták, a páciensek joggal tudhatják magukénak a testüket, ezért az orvosi beavatkozásokhoz ma már beleegyező nyilatkozatot kell adni. Ez az egyáltalán nem csak adminisztratív, hanem fontos szemléletbeli előrelépés az ügyvéd-ügyfél viszonyrendszerben is meg kell hogy jelenjen. Az ügyfél, hasonlóan ahhoz, ahogyan a teste feletti rendelkezési jogát gyakorolja, az élete egyéb területeinek is az ura: az ügyvéd nem dönthet helyette, nem mentheti meg ettől azzal, hogy aktivista módon, a megbízás

keretein túlterjeszkedve képvisel, önjáróan cselekszik. És attól sem mentheti meg, hogy az ügyfél a döntését pontosan, írásban rögzíthető formában fogalmazza meg. Minden új ügyféllel kapcsolatban elsőrendű kérdés, hogy mit akar. Mit kíván tőlünk. Tapasztalatból tudom, hogy ez nem is olyan egyszerű, sokszor egy teljes órát igényel, amíg az ügyfél leszűkíti, megfogalmazza, hogy mit is szeretne pontosan. Ez ugyanis a felnőtt megbízás legadekvátabb megnyilvánulása: az életemmel kapcsolatos kérés megfogalmazása és annak írásba öntése.

Minden egyéb esetben az ügyvéd azt feltételezi az ügyfeléről, hogy nem képes a saját életét érintő döntések meghozatalára, s ezzel „én oké vagyok - te nem vagy oké”, azaz „jó-jó, beszélj csak, majd ügyis én tudom, mit kell itt csinálni” pozícióból kommunikálva, valóban meg is teremthet egy olyan helyzetet, amikor végül az ügyfél az ügyvéd ellenfele lesz. Ez azonban soha nem történhet meg, ha ügyfelünket felnőtt, „oké” pozícióban tétélezett partnerként látjuk, és együttműködésünket is erre alapítjuk. A felnőtt-felnőtt, ügyvéd-ügyfél kapcsolatnak pedig természetes, lényegi megnyilvánulása a részletes megbízás, akár tényvázlat a neve, akár megbízási szerződés. Természetesen - járulékos előnyként - valóban „védhet” is egy ilyen okirat az ügyfél „támadása” esetén. Azonban meggyőző-

désem, hogy egy megfelelően pozícionált, felnőtt-felnőtt partnerségen alapuló ügyvéd-ügyfél kapcsolat, amelynek magától értetődő jele egy kölcsönösen kialakított és szükség szerinti számban módosított szerződés, generálja a kölcsönös megelégedéssel vitt és befejezett ügymenetet.

Az eredményes munkához tehát a megfelelő ügyfélkapcsolat kialakításának készsége szükséges elsősorban, amely természetes következményként, nem kötelességből, hanem mindkét fél belső igénye alapján fogja megszülni a részletes, írásbeli megbízást.

A megfelelő ügyfélkapcsolat kialakítása pedig rajtunk múlik, ezért terjesztem szívesen és széles nyilvánosság előtt a reflektált kijelentés ellenkezőjét. Ezért kollégáimnak szíves jótanácsként azt tudnám üzeni, hogy az ügyfelekben ne a potenciális ellenfelet, hanem a döntéseikért felelősséget vállalni tudó, felnőtt, szerződéses partnert lássák. És akkor ez is lesz a végkifejlet.

Dr. Nagy Gábor László

(Véleményünk szerint hivatkozott cikkünk szerzője eleve idézőjelbe tette az „ellenfele” szót, ezzel is jelezve: a szó átvitt és képes értelmében használja a fogalmat. Mindazonáltal úgy véljük, hogy így is helye van az észrevételnek, hiszen ezek szerint az idézőjel mégsem tette - mindenki számára - egyértelművé a szerző szándékát. - A Szerk.)

Az Opten Kft. kiadásában negyedévente megjelenő új jogi folyóirat célja a bírósági ítéletek elemzése és kritikai bemutatásuk.

A nyomtatott és online formában is elérhető kiadvány felhívja a figyelmet az érvelési technika sajátosságaira, illetve megvilágítja a joggyakorlat fejlődési irányvonalait is.

JeMa

Jogesetek Magyarázata

www.jema.hu

További információkért keresse munkatársunkat a 06 (1) 696-0688 telefonszámon, az ertek@opten.hu e-mail címen, vagy látogassa meg honlapunkat: www.opten.hu