

Virágh Árpád

Budapesti Gazdasági Egyetem
Pénzügyi és Számviteli Kar
Üzleti Gazdaságtan Tanszék

A tanácsadás nyelvi makrostruktúrájának vizsgálata

<https://doi.org/10.48040/PL.2022.2.4>

Tanulmányomban először a tanácsadás mint nyelvi jelenség főbb megnyilvánulási formáit határolom el egymástól, úgymint a valós időben, a majdnem valós időben és a nem valós időben történő tanácsadás. A tanácsadás a leggyakoribb formájában beszélt nyelvi jelenség, ezért az ilyen, a mindennapok helyzeteiben történő verbális interakció keretében produkált beszélgetéseket konverzációelemzés keretében vizsgálom. A tanácsadás informális (privát) és formális (intézményspecifikus) formáinak elhatárolása után az intézményes jelleget felmutató tanácsadások felszíni szerkezetét mutatom be a jogi tanácsadás példáján keresztül. A beszélgetésekben a felek a nyelvi cselekvéseiken keresztül feladatokat hajtanak végre, oldanak meg. E feladatkomplexumok meghatározásából és rendszerbe foglalásából fel lehet építeni a társalgás cselekvés-sémáját, amely már makroszinten írja le, jellemzi az adott társalgás típusát. Végezetül a társalgásban résztvevő felekhez rendelt feladatkomplexumok segítségével meghatározom a (jogi) tanácsadás cselekvés-sémáját, melynek segítségével leírom annak a makrostruktúráját.

Kulcsszavak: tanácsadás, makrostruktúra, felszíni szerkezet, feladatkomplexumok, cselekvés-séma

A nyelvészet a tanácsadással mint nyelvi cselekvéssel az 1970-es évektől kezdett el foglalkozni, amikor a társadalmi-gazdasági fejlődés következtében a tanácsadás mint jelenség intézményesülni kezdett, mivel a hagyományos keretek (család, ismeretségi kör stb.) már nem tudtak kielégítő segítséggel szolgálni a tanácsra szorulóknak a problémái megoldásához. Mivel a tanácsadás alapvetően beszélt nyelvi cselekvés és a konverzációelemzés az a kutatási irányzat, amely kifejezetten empirikus módon vizsgálja a verbális interakció szerveződését a természetes (azaz nem előre instruált) beszélgetésekben, így ennek a nyelvészeti irányzatnak a módszertanát választottam a tanácsadásban megnyilvánuló interakciók vizsgálatához.

A konverzációelemzés konceptualizálásában Sacks és szerzőtársai (Sacks et al., 1974) központi szerepet játszottak. Érdeklődésük arra irányult, hogy a verbális interakciók szerveződésében megtalálják azt a mechanizmust, ami az egyes beszélőktől függetlenül működik, de ami lehetővé teszi a beszélők részvételét bármilyen interakcióban. Ez a mechanizmus nem egy előre meghatározott rendszer, hanem egy olyan szerveződés, amelyet a verbális interakcióban résztvevők maguk alakítanak ki és alkalmaznak. A beszélgetések szerveződését lehet vizsgálni mikrostruktúrájukban (lokális, szekvenciális szerveződések), mint a beszédlépések, a beszélőváltás mechanizmusa és a szomszédsági párok; illetve makrostruktúrájukban (globális szerveződés), amely a beszélgetés egészében keresi a tipikus, visszatérő sajátosságokat.

Elemzésem tárgya a személyes, verbális valós idejű és főképp diadikus tanácsadás, azon belül is az intézményes jellegű jogi területen történő tanácsadások makrostruktúrája, ahol az egyik fél (a tanácsra szoruló) egy laikus, míg a másik fél (a tanácsot adó) egy professzionális személy, azaz egy ügyvéd. Sikerült rögzíteni több, mint 20 első tanácsadást (amikor a felek először folytattak tanácsadási társalgást), amelyekről a jeffersoni konvenció (Jefferson, 2004) alapján készítettem transzkripciókat.

A tanácsadás fogalma

A tanácsadás fogalmát több szempontból is meg lehet közelíteni, de talán Kallmeyer (2000) fogalmazta meg legegzaktabb módon, miszerint olyan jellemzőkkel leírható cselekmény, amely folyamán az egyik félnek van egy problémája (a tanácsra szoruló személy) és ez a személy egy másik személyhez fordul, vagy megengedi neki (a tanácsadó személy), hogy segítő szándékkal foglalkozzon ezzel a problémával. A tanácsadó eszerint javaslatot tesz, hogy a tanácsra szorulóknak mit kellene tennie, aki eldönti, hogy elfogadja-e a javaslatot (azaz a tanácsot) és aszerint fog-e eljárni (Kallmeyer, 2000:229). A tanácsadásnak, mint személyekhez kapcsolódó cselekvésnek megjelenési formáit több szempont alapján is el lehet határolni: a leggyakoribb és a legrégebbi forma a személyes tanácsadás, ami ma már akár távközlési eszközökkel is megvalósulhat, pl. telefonos tanácsadás, de akár az élő online tanácsadást is ide sorolom. Ezt a két formát a valós idejűség jellemzi.

Említést kell tenni azonban a telekommunikációs eszközökön történő szöveges tanácsadási formákról is (pl. chatszobákon keresztül), amelyek ugyan időben folyamatosan történhetnek, de a technikai adottságoknak köszönhetően késleltetett időben valósulnak meg. Ez utóbbinál a netnyelvészet módszertanát is figyelembe kell venni az elemzőnek. Végül szólni kell a nem valós időben zajló írásbeli tanácsadásokról. Ezek a telekommunikációs eszközök elterjedésével gyakorlatilag csak a szakmai területekre korlátozódnak, ahol is jellemzően nagyobb volumenű, összetett problémával foglalkoznak, pl. egy projekt keretében. Jellemzően a tanácsadó cégek készítik ilyen írásműveket, melyek összeállítása hosszabb időbe telik, csapatmunkát igényel és szintén jellemző a tanács kidolgozása alatt a személyes kommunikáció is. Továbbá ki kell emelnem az – elsősorban a kereskedelemben, illetve a szolgáltatások (akár kereskedelmi, akár hivatali ügyintézési) felkínálójánál – egyre inkább elterjedő mesterséges intelligencia, azaz a chatbotok által végzett tanácsadásról. Ennek a nyelvészeti kutatása még igencsak gyerekcipőben jár, hiszen maga a mesterséges intelligencia is most kezd igazán nagy léptékekkel fejlődni.

Az intézményekhez kötött beszélgetéseket az adott intézmény jellegétől függően két csoportra lehet osztani. Az intézményeket Heritage és Graetbatch (1991) *formal* és *non-formal* típusokra osztja (idézi: Hutchby–Wooffitt, 2008:140). Formális típusú intézményhez kapcsolódó beszélgetések lehetnek például a bíróságokon folyó beszélgetések, a hírműsorok interjúi és a legtöbb ceremóniális alkalom, de akár egy autoriter stílusú tanár kommunikációja is a diákjaival. A nem formális intézménytípusokhoz kötődő beszélgetésekhez sorolhatjuk a professzionális/laikus felek között zajló beszélgetéseket, például orvos–páciens, ügyvéd–ügyfél, vagy az üzleti találkozók stb.

A tanácsadás makrostruktúrája, fázisai

A beszélgetések makrostruktúrája alatt az általános álláspont szerint a beszélgetések hármas tagolását értjük: ezek a beszélgetés kezdete, középső része és befejezése. Értelemszerűen a középső szerkezeti egység a legösszetettebb fázisa a tanácsadó beszélgetésnek. A beszélgetés fázisai alatt olyan makrostrukturális elemeket értünk, amelyekben összetartozó relevanciájú tevékenységeket végeznek a beszélő felek, ezek jellemzően az előző fázisra épülnek és jellemzően a következő fázis előzményei, azaz az interakció logikus sorrendjét adják, a résztvevők cselekvéseire és témáira vonatkoznak, egységet képeznek, elhatárolhatók (Spiegel–Spranz-Fogasy, 2001:1242).

A tanácsadás makroszerkezetének a tagolásával több kutató is foglalkozott (pl. Wunderlich, 1981; Nothdurft–Reitemeier–Schröder, 1994; Kallmeyer, 2000), és noha különböző megfogalmazásokat tettek, ezek alapján a beszélgetések felszíni szerkezetének a következő közös fázisait lehet elhatárolni:

- a beszélgetés bevezetése;
- a probléma megnevezésének fázisa, amely miatt tanácsra van szükség;
- a probléma kifejtésének fázisa;
- a probléma megoldásának fázisa (a megoldás keresésének közös folyamata);
- a megoldási javaslat(ok) feldolgozása és elfogadása;
- a beszélgetés befejezése (Pick, 2015:133).

Ez megfelelő konszenzusos alap volt ahhoz, hogy az ügyvédek által végrehajtott jogi tanácsadás felszíni szerkezetének a fázisait meghatározzam:

- a beszélgetés bevezetése;
- a probléma/téma felvezetése;
- a probléma kibontása, tisztázása, a tanácsadás témájának explorációja;
- a helyzet, a tényállás jogi definiálása;
- a probléma megoldása (lehetséges cselekvések felvázolása);
- a megoldás feldolgozása (elfogadása);
- a munkadíj meghatározása;
- a formalitások elintézése;
- a beszélgetés befejezése.

A beszélgetés felszíni szerkezetének fázisokra történő tagolásával kapcsolatban azonban több probléma is felmerült. Empirikus kutatások igazolták, hogy a tematikus fázismodell kronologikus-lineáris szerkezete nem állja meg a helyét a gyakorlati valóságban. A fázismodell fő problémája az, hogy a fázisok meghatározása egyfajta linearitást sejtet, ami nem található meg a valós életben folyó társalgásokban. Továbbá nem mindig lehet egyértelműen elhatárolni a fázisokat egymástól, valamint a beszélgetők nem mindig ugyanabban a fázisban nyilvánulnak meg, vagy egy adott megnyilvánulás több fázishoz is sorolható egyidejűleg. A legfőbb hiányosság, hogy a felszíni szerkezet tagolása, a fázismodell nem veszi figyelembe a résztvevők beszédcselekvéseit, azaz, hogy milyen feladatok megvalósítását hajtják végre a társalgás folyamán. (Spiegel–Spranz-Fogasy, 2001b:244; Pothmann, 1995:44).

Ezeket a problémákat próbálja meg kiküszöbölni egy modell, ami a nyelvi cselekvésekkel végzett feladatok végrehajtásán keresztül vizsgálja a társalgások szerkezetét. Kallmeyer és Schütze (1976) dolgozták ki a cselekvés-séma (*Handlungsschema*) koncepcióját, amely az interakció megalkotásának, konstruálásának (*Interaktionskonstitution*) elvén alapul. Eszerint az interakció résztvevői számára a valóság különböző vonzatai eltérő konstitutív feladatokat jelentenek a társalgásban, amelyeket az interakciójuk keretében dolgoznak fel és amely nyelvi cselekvéseikre vonatkozóan sémákat lehet meghatározni. Szerintük a társalgást azoknak a feladatoknak a komplex hierarchiájaként kell értelmezni, amelyeket a beszélgetésben résztvevők közösen oldanak meg. Minden beszélgetéstípusra speciálisan meghatározható az elvégzendő feladatok köre és a feladatoknak ezt a hierarchikus struktúráját nevezik cselekvéssémának. Ennek komponensei a feladatkomplexumok, amely komponensek részkomponensekből, azaz az egyes kommunikatív feladatok realizálásából tevődnek össze (Fiehler–Kindt–Schnieders, 1999:134, idézik Spiegel–Spranz-Fogasy, 2001a:1245).

A jogi tanácsadás cselekvés-sémájának meghatározása

A jogi tanácsadás cselekvéssémájának meghatározásánál a konzultációk felszíni szerkezetéből, lefolyásából indultam ki és beazonosítottam a tanácsadás szempontjából releváns és jellemző

nyelvi cselekvéseket, illetve kiszűrtem azokat, amelyek csak esetlegesen fordultak elő és ezért nem voltak tipizálhatók. Így határoztam meg azoknak a releváns kommunikatív feladatoknak a sorát, amelyeket a társalgás résztvevői (a professzionális ügyvéd és a laikus ügyfél) a céljaik elérése érdekében a beszédcselekvéseikkel, az interakcióikkal valósítanak meg. Ezeket a kommunikatív feladatokat egyrészt a funkciójuk alapján egy-egy feladatkomplexumba lehet rendelni, amelyekben a beszélő felek azonos funkciójú feladatokat hajtanak végre. Másrészt a kommunikatív feladatokat az elsődleges illetékességük szerint a résztvevőkhöz rendeltem (Kallmeyer, 1985:91). Mivel a feladatok a funkciójuk alapján kerültek definiálásra, így értelemszerűen egy adott kommunikatív feladatot sokszor nem csak egy résztvevő hajt végre. Ezek alapján hét feladatkomplexumot sikerült meghatározni, illetve az egyes kommunikatív feladatok végrehajtását az elsődlegesen azt végző személyhez rendelni.

1. A beszélgetés bevezetése

A beszélgetés bevezetéséhez köthető feladatkomplexumban a résztvevők üdvözlik egymást, az ügyvéd fogadja az ügyfelet (elhelyezése, szerepkör pontosítása), majd ezután gyorsan a tanácsadás fő témájára térnek. Ez jellemző az intézményes kommunikációra, hiszen abban a résztvevők előzetesen meghatározott céllal vesznek részt. Ez a feladatkomplexum (komponens) tehát az alábbi feladatokat (részkomponenseket) foglalja magában:

- Köszöntés (ÜV+ÜF)
- Ügyfél fogadása (elhelyezés, szerep esetleges pontosítása) (ÜV)
- Probléma prezentálásának kezdeményezése (ÜV+ÜF)

2. A probléma prezentálása

A probléma prezentálása, illetve a következő, a tényállás, a jogi helyzet feldolgozása feladatkomplexumokat sok esetben permanensen hajtják végre a résztvevők, noha az interakció konstruálásának megvan a logikus sorrendje, azaz a feladatkomplexumok (komponensek) úgy következnek, ahogy az elvárható. A feladatkomplexumokat azok funkciói, illetve a tipikus végrehajtói alapján határoztam el egymástól. A probléma bemutatását az ügyfél végzi, amelynek a funkciója az ismeretátadás. Az ügyfél tájékoztatja az ügyvédet a probléma forrását jelentő körülményekről. A tényállás tisztázásának célja, hogy a jogilag releváns tényeket, körülményeket rögzítsék a felek. A probléma prezentálása az egyik leghosszabb komponens, amely az alábbi részkomponensekre tagolható:

- A probléma előadása (ÜV)
- Dokumentáció bemutatása, átadása-átvétele (ÜF+ÜV)
- Releváns ismeretek beszerzése (ÜV)
- Problémamegoldás igénylése (ÜF)

A probléma előadása közvetlenül a bevezetés utolsó feladatát (a probléma prezentálásának bevezetése) követi. Ennél a részkomponensnél az ügyvédek általában hagyják az ügyfelet hosszabban beszélni. Azonban sokszor előfordul, hogy az ügyvéd – amikor az ügyfél előadása nem ad neki elegendő vagy releváns ismeretet – kérdésekkel szakítja félbe az ügyfél előadását. A célja, hogy minél teljesebb tájékoztatást szerezzen a helyzetről, a tények állásáról. A problémamegoldás igénylése általában implicit módon benne foglaltatik a probléma prezentálásában, hiszen azért fordul az ügyfél az ügyvédhez, de több esetben explicit módon is megnyilvánulhat (Schröder–Nothdurft–Reitemeier, 1994:11).

Az egyes feladatokat a résztvevők általában nem egyszerre hajtják végre, hanem legtöbbször lökészerűen, hullámokban kerül realizálásra (Kallmeyer, 1985:94-95): az első „nekilódulás” után meghatározásra kerülhet a jogi helyzet, megtörténhet annak feldolgozása, majd újból vissza lehet térni egy még nem tárgyalt tényre, körülményre. A hullámszerű feldolgozás mellett tetten érhető egyfajta építkezési elv is: a probléma prezentálása akkor lesz teljes, ha az egymásra épülő „ismeretelemeket” sikerül teljesen összerakni.

3. A tényállás, a jogi helyzet feldolgozása

Ennek a feladatkomplexumnak az a funkciója, hogy egyrészt feldolgozza a tényállást, amelyet elsődlegesen az ügyvéd végez, de az ügyfélnek is komoly feladata van: meg kell értenie a problémájának jogi oldalát, így az alábbi feladatokat soroltam ide:

- A probléma látásmódjának kialakítása (ÜV)
- A probléma redefiniálása (ÜV)
- Tényállás, jogi helyzet ismertetése (ÜV+ÜF)
- A jogi helyzet feldolgozása (ÜF)

Az ügyvéd részéről a feladatai végrehajtása egy belső, kognitív munkát (gondolkodás) jelent, aminek a forrása és az eredménye is a beszéden keresztül nyilvánul meg. A tényállás feltárásának a célja, hogy meghatározza a jogi alapot ahhoz, hogy meg lehessen oldani az ügyfél problémáját. Ez a feltáró tevékenység az ügyfél érdekében történik, így annak erről tudomással kell bírnia. Az ügyvéd „hangos gondolkodása” is ezt a funkciót szolgálja, annak a folyamatos közlését, hogy az addigi információk alapján mi a jogi helyzet. Az ügyvéd ismeretek beszerzésével, azaz kérdések feltevésével tudja elvégezni a probléma látásmódjának kialakítását. E kommunikatív feladat végrehajtása sokban egyezik a releváns ismeretek beszerzésével.

A probléma redefiniálása alapvetően a helyzet, a körülmények laikus megfogalmazásának a transzformálása a jog területére, az ügyfél alapvetően szubjektív perspektívájú elbeszélésének objektívizálása, a jog nyelvére történő átfordítása. Ez a jogi tanácsadás egyik legfontosabb feladata: a tények állását, a körülmények minősítő jellegét úgy kell megfogalmazni, hogy az a jog szerint értelmezhető legyen azért, hogy aztán a jog területén lehessen kidolgozni a megoldást. Ez tulajdonképpen egy intralingvális fordítás a jog nyelvére. Ez a nyelv, ennek a nyelvnek a fogalomkészlete a laikus ügyfél számára sokszor nem világos, viszont neki meg kell érteni, hogy a tényeket, körülményeket az ügyvéd miért fogalmazta át és az általa használt jogi megfogalmazások mit jelentenek. Mindez a jogi helyzet feldolgozása közben fokozatosan tudatosul az ügyfélben. Az ügyfél feladata, hogy megértse azt a jogi alapot, amelyre építve kerül sor a megoldás kidolgozására. Az ügyfél általában kérdez, ha a feldolgozáshoz segítségre/magyarázatra van szüksége, de a vizsgált esetek többségében nem kérdez, hanem csak verbális vagy paraverbális megerősítő reakciót mutat.

A jogi tanácsadásnak tulajdonképpen két döntő jelentőségű feladatkomplexuma van: a jogi helyzet feltárása, azaz a jog keretrendszerébe illeszteni a hétköznapi tényeket, történéseket, illetve ez alapján meghatározni annak a módját, hogy hogyan, a jog milyen eszközeivel, milyen cselekménnyel lehet a problémát megoldani, vagy a kívánt célt elérni.

4. A cselekvési lehetőség(ek) kidolgozása

Ez a komponens rekurzív és szukcesszív módon végrehajtott feladatkomplexum: már a jogi tényállás feltárása során felmerülnek cselekvési javaslatok, amelyek az újabb ismeretek megszerzésével és ezáltal a jogi helyzet esetleges újrafogalmazásával megerősödhetnek vagy elvetésre kerülnek. A jogi ügyek alapvetően összetettek (a probléma jogi megoldása mellett

ismerni kell a formai, intézményi követelményeket stb.), így a résztvevők fokozatosan dolgozzák ki azokat a cselekvési lehetőségeket, amelyek a probléma optimális megoldásához vezetnek. Ebbe a komponensbe ezért az alábbi kommunikatív feladatokat soroltam:

- Cselekvési lehetőségek javaslása (ÜV+ÜF)
- Cselekvési lehetőségek mérlegelése (ÜV+ÜF)
- Cselekvés meghatározása (ÜV)

5. A cselekvési lehetőség(ek) feldolgozása

Noha a tanácsadási konzultáció folyamán az ügyfél is tehet javaslatot saját problémájának megoldására, azonban a jogi tanácsadásra nem ez a jellemző, hanem az, hogy az ügyvéd teszi alapvetően a javaslatokat, hiszen ezért fordul hozzá az ügyfél. Az ilyen javaslatok megértését külön feladatkomplexumhoz rendeltem, mivel a javasolt cselekvési lehetőséget az ügyvéd a jog terminusaival, a jog eszközrendszerének alkalmazásával fogalmazza meg:

- Cselekvési lehetőség megértése (ÜF)
- Cselekvési lehetőség magyarázata (ÜV)
- Cselekvési lehetőség elfogadása (ÜF)

Az ügyvéd problémamegoldó javaslatait az esetek többségében megértik az ügyfelek, mivel a jogi helyzet feldolgozásakor általában már tisztába kerülnek a jogi fogalmakkal, ezért a magyarázat feladatára gyakran nincs szükség. Azonban a javaslatot az ügyfélnek el kell fogadnia, különben az ügyvéd nem fog tudni cselekedni. A korpusz alapján az tapasztalható, hogy az ügyfelek sokszor azért jelzik, hogy megértették a javaslatot, egyben annak elfogadását is kifejezik.

6. Ügyvédi szolgáltatás igénybevétele, honorálás

Ezeknek a tevékenységeknek nincs tartalmi kapcsolata a tanácsadással, de ahhoz kapcsolódnak:

- Tanácsadói munkához tartozó formalitások elintézése (ÜV+ÜF)
- Honorárium adása (ÜF)

A jogi tanácsadás sajátos velejárója, hogy a tanácsadó ügyvéd a szaktudásával munkát végez, nem baráti tanácsot ad. Az ügyvéd a tanácsadásával üzleti tevékenységet végez, szolgáltatást nyújt, amiért őt ellenszolgáltatás illeti meg. Ezt dokumentálni kell pl. az adóhivatal felé, de az ügyvédi kamarák és a vonatkozó jogszabályok is előírnak olyan formalitásokat, amelyek nélkül az ügyvéd nem végezheti a tevékenységét (tárgyalási jegyzőkönyv készítése, megbízás, meghatalmazás stb.).

7. A beszélgetés befejezése

A felvételekből megállapíthatók azok a tipikus kommunikatív feladatok, amelyeket a résztvevők a beszélgetés lezárásában végrehajtanak:

- Ügyvéd felmentése (ÜF)
- Esetleges következő konzultáció egyeztetése (ÜV+ÜF)
- Elköszönés (ÜV+ÜF)

Amikor valamelyik résztvevő azt érzi, hogy a megbeszélés elérte a célját, vagy a további kommunikáció már nem a problémamegoldást szolgálja, akkor ún. lehetséges előzetes befejezést kezdeményeznek (*possible pre-closing*), amely kezdeményezések nem vezetnek

feltétlenül a társalgás befejezéséhez (Schegloff–Sacks, 1973:303). Ilyen előzetes befejezésnek tekinthető az adott kontextusban, amikor az ügyvéd díjazására kérdeznék rá: „*Mivel tartozunk?*” A megbeszélés befejezésére irányuló szándékot jelezheti az is, amikor egy következő megbeszélés időpontját egyeztetik. Amennyiben eredményes volt a tanácsadás és az ügyfél lezártnak tekinti a jogi tanácsadást, felmenti az ügyvédet a további tanácsadás feladata alól. A felmentés megadásának lehetséges formái: a köszönetnyilvánítás, cselekvési javaslat elfogadása stb. Ha nem egyalkalmas tanácsadásról van szó, hanem folytatólagosról, akkor ebben a feladatkomplexumban kerülhet sor a következő megbeszélés egyeztetésére. Ez egy esetleges részkomponens/feladat, míg a megbeszélés legvégén kerül sor – értelemszerűen – az elköszönésre.

Összegzés

Az így meghatározott részkomponensek (kommunikatív feladatok) és komponensek (feladatkomplexumok) eredményeként a jogi tanácsadás alábbi cselekvéssémáját állapítottam meg.

Feladat	Feladatot végrehajtó
A beszélgetés bevezetése	
Köszöntés	ÜV+ÜF
Ügyfél fogadása (elhelyezés, szerep esetleges pontosítása)	ÜV
Probléma prezentálásának kezdeményezése	ÜV+ÜF
A probléma prezentálása	
A probléma előadása	ÜV
Dokumentáció bemutatása, átadása-átvétele	ÜF+ÜV
Releváns ismeretek beszerzése	ÜV
Problémamegoldás igénylése	ÜF
A tényállás, a jogi helyzet feldolgozása	
Probléma látásmódjának kialakítása	ÜV
Probléma redefiniálása	ÜV
Tényállás, jogi helyzet ismertetése	ÜV+ÜF
A jogi helyzet feldolgozása	ÜF
A cselekvési lehetőség(ek) kidolgozása	
Cselekvési lehetőségek javaslása	ÜV+ÜF
Cselekvési lehetőségek mérlegelése	ÜV+ÜF
Cselekvési lehetőségek meghatározása	ÜV
A cselekvési lehetőség(ek) feldolgozása	
Cselekvési lehetőség megértése	ÜF
Cselekvési lehetőség magyarázata	ÜV
Cselekvési lehetőség elfogadása	ÜF
Ügyvédi szolgáltatás igénybevétele, honorálás	
Tanácsadói munkához tartozó formalitások elintézése	ÜV+ÜF
Honorárium adása	ÜF
A beszélgetés befejezése	
Ügyvéd felmentése	ÜF
Esetleges következő konzultáció egyeztetése	ÜV+ÜF
Elköszönés	ÜV+ÜF

ÜV=ügyvéd, ÜF=ügyfél

A jogi tanácsadás cselekvéssémája azt mutatja, hogy a résztvevőknek milyen kommunikációs feladatokat kell megoldaniuk a beszélgetésük során. A feladatokat a résztvevők és azok funkciója szerint csoportosítottam. A rendszer rugalmasságából adódóan ez nem egy lineáris séma, hanem az interakció logikájához igazodik (Spiegel–Spranz-Fogasy, 2001a:1245), azaz egy meghatározott feladatot a beszélgetés több fázisában is el lehet végezni, illetve több résztvevő is végezheti. A tanácsadás keretét képező komponenseket leszámítva a többi feladatkomplexum rekurzív módon valósul meg: a probléma prezentálása, a jogi helyzet meghatározása és az esetleges cselekvési lehetőség kidolgozása után vagy közben olyan, még nem átadott ismeretek lehetnek relevánsak, amelyek prezentálása szükségessé teheti egy már végrehajtott feladat újbóli elvégzését. A komponensek közül két esszenciális feladatkomplexumot lehet meghatározni, aminek a sikeres végrehajtására irányul a többi komponens is: a tényállás, a jogi helyzet meghatározása és a cselekvési lehetőségek kidolgozása. A cselekvésséma modell segítségével ki lehet küszöbölni a felszíni szerkezet, a fázismodell hiányosságait és empirikus alapról kiindulva lehet bemutatni a résztvevők tipikus kommunikatív feladatait, amelyek a jogi tanácsadásnak mint interaktív tevékenységnek a konstitutív elemei.

Hivatkozások

- Fiehler, R. – Kindt, W. – Schnieders, G. (1999): Kommunikationsprobleme in Reklamationsgesprächen. In: Brünner, G. – Fiehler, R. – Kindt, W. (Hrsg.) *Angewandte Diskursforschung*. Westdeutscher Verlag. Opladen. 120-154. DOI: https://doi.org/10.1007/978-3-663-08008-4_6
- Heritage, J. – Greatbatch, D. (1991): On the institutional character of institutional talk: the case of interviews. In Boden, D. – Zimmerman, D. (Eds.) *Talk and Social Structure*. Polity Press. Cambridge. 93-137
- Hutchby, I. – Wooffitt, R. (2008): *Conversation Analysis*. Polity Press. Cambridge
- Jefferson, G. (2004). Glossary of transcript symbols with an Introduction. In: Lerner, G. H. (Ed.): *Conversation Analysis: Studies from the first generation*. John Benjamins: Philadelphia. 13-23. Online elérhető: http://www.liso.ucsb.edu/liso_archives/Jefferson/
- Kallmeyer, W. (1985): Handlungskonstitution im Gespräch. Dupont und sein Experte führen ein Beratungsgespräch. In: Gülich, E., Kotschi, T. (Hrsg.) *Grammatik, Konversation, Interaktion. Beiträge zum Romanistentag 1983*. (Linguistische Arbeiten 153). Niemeyer. Tübingen. 1985. 81-122. DOI: <https://doi.org/10.1515/9783111352510.81>
- Kallmeyer, W. (2000): Beraten und Betreuen. Zur gesprächsanalytischen Untersuchung von helfenden Interaktionen. *Beratungsforschung. Zeitschrift für qualitative Bildungs-, Beratungs- und Sozialforschung* 1. Nr. 2. Budrich. Leverkusen-Opladen. 227-252
- Kallmeyer, W.– Schütze, F. (1976): Konversationsanalyse. *Studium Linguistik* 1. 1-28
- Nothdurft, W. – Reitemeier, U. – Schröder, P. 1994. *Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge*. Narr. Tübingen.
- Pick, I. (2015): *Das anwaltliche Mandantengespräch. Linguistische Ergebnisse zum sprachlichen Handeln von Anwalt und Mandant*. Peter Lang. Frankfurt am Main. DOI: <https://doi.org/10.3726/978-3-653-04785-1>
- Pothmann, A. (1997): *Diskursanalyse von Verkaufsgesprächen*. Westdeutscher Verlag. Opladen. DOI: <https://doi.org/10.1007/978-3-322-90292-4>
- Sacks, H. – Schegloff, E. A. – Jefferson, G. A. (1974): A Simplest Systematics for the Organization of Turntaking for Conversation. *Language* 50. 696-735. DOI: <https://doi.org/10.1353/lan.1974.0010>
- Schegloff, E. A. – Sacks, H. (1973): Opening up Closings. *Semiotica* 8. 289-327. DOI: <https://doi.org/10.1515/semi.1973.8.4.289>
- Schröder, P. – Nothdurft, W. – Reitemeier, U. 1994. Einleitung. In: Nothdurft, W. – Reitemeier, U. – Schröder, P. (Eds.) *Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge*. Narr. Tübingen. 7-17
- Spiegel, C. – Spranz-Fogasy, T. (2001a): Aufbau und Abfolge von Gesprächsphasen. In: Brinker, K. – Antos, G. – Sager, S. F. (Hrsg.) / (Eds.) *Text- und Gesprächslinguistik / Linguistics of Text and Conversation. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung / An International Handbook of Contemporary Research*. de Gruyter. Berlin/New York. 2. Halbband 1241-1251. DOI: <https://doi.org/10.1515/9783110169188.2.18.1241>

- Spiegel, C. – Spranz-Fogasy, T. (2001b): Zur Methodologie der Handlungsstrukturanalyse von Gesprächen. In: Iványi, Zs. – Kertész, A. (Hrsg.) *Gesprächsforschung: Tendenzen und Perspektiven*. Lang. Frankfurt am Main. 243-257
- Wunderlich, D. (1981): Ein Sequenzmuster für Ratschläge – Analyse eines Beispiels. In: Metzger, D. (Hrsg.) *Dialogmuster und Dialogprozesse*. Buske. Hamburg. 1-30