Elismert hiba esetén mi a teendő?

(What to do in case of an acknowledged error?)

Pitlik László

# Bevezetés / Apropó

Jelen dokumentum célja az additív és a multiplikatív érvelésrendszerek megkülönböztetése, ill. bizonyos (létező/elismert hiba kezelését célzó) emberi viselkedési és kommunikációs típushelyzetek bemutatása:

Részlet egy levélből:

„*Tisztelt Hölgyeim és Uraim!

A kapott jogi állásfoglalás egy a lehetséges végtelenből, melyet pl. a chatGPT ingyen generált volna.
Az Önök esetében tökéletes megvalósulása ez a "válasz" a hűtlen kezelésnek, mert feleslegesen pazarolják az alacsonyabb szintű döntéshozók a cég erőforrásait értelmetlen eredménytelenség-sorozat produkálására.
DE: tananyagnak kiváló lesz arra, hogy demonstrálni lehessen, miként lehet abszolút tévedni nagy komplexitású problémák esetén.

Mivel enni még a jogászok is szoktak, így érthető kell, hogy legyen az alábbi tanmese, mely kapcsán azonban sajnos tisztában kellene lenni azzal, hogy nem elég a chatGPT-szerű hallucinálás, ahol a szavak egymás mellé rendelésének nem nulla valószínűsége (additív modellek) adja a szöveg kohéziójának alapját jogi állásfoglalásként ott, ahol egy jelenség multiplikatív jellegű. Hogy mit jelent a multiplikatív jelleg, azt az alábbi tanmese mutatja be érzékletesen: A MPL állásfoglalás tipikus példa arra a szakértői helyzetre, ahol egy kiszáradt kukorica föld kapcsán a szakértő megvizsgálja ennek tápanyag tartalmát, a napsütéses órák számáról rendelkezésre álló feljegyzéseket, a talaj szerkezetét, a növényápolási munkák naplóállományait, stb., CSAK elfelejti megemlíteni, hogy nem öntözték meg a növényt. Vagyis az additív szakértői vélemény szerint minden rendben van, mert van tápanyag, fény, stb. S önkényesen nem beszél a "szakértői" vélemény a VÍZről, az itt és most egyetlen releváns jelenségről.
Matematikailag tehát nem mindegy, hogy VÍZ+TÁPANYAG+NAPSÜTÉS+stb. = mindig valami, vagy VÍZ\*TÁPANYAG\*NAPSÜTÉS\*stb.=0, mert 0\*bármi=0.

A szakértői vélemény tehát semmit nem ér, mert a lényeget fókuszon kívülre tereli tudatosan, vélhetően tehát rosszindulatúan.

Íme, a bölcs kádi logikája:
0. történt hiba a ég részéről? = igen
1. az ügyfél-panasszal nyert a cég információt/szakvéleményt = igen, mert a cég tud hibát minimalizálni hosszú távon
2. történt veszteség = igen az áldozatnál
3. elismerésre került a hiba a cég által = igen
4. elismerésre került a panasz hasznosíthatósága a cég által = igen
5. van olyan hogy méltányosság (ahol mindezen jogászkodó, összeférhetetlen, hűtlen kezelés-jellegű sorozatos céges erőforrás pazarlás fölösleges lett volna kezdettől) = igen
6. egyenleg: a cég eddig nyert, noha hibázott / az áldozat veszített, noha szakvéleménnyel segített
7. etikus az, ha a hibás nyer, a segítő áldozat veszít = nem
8. jár a sérelemdíj az áldozatnak = igen (a hiba és/vagy a szakvélemény fejében - méltányosság keretében, ahogy tetszik, hiszen ott nincs jogi kötöttség tovább, a méltányosság etikai (multiplikatív) kérdés, nem az additív jogászkodás terepe)*

\*\*\*

*Mivel minden adat rendelkezésükre áll, így kérjük a korábban jelzett/kért/elvárt jelképes sérelemdíj megítélését, hiszen azt a kárt, melyet ilyen magatartással (inkl. panaszkezelés áldozathibáztató vetületei) okoztak nekünk, lehetetlen megfizetni.*

*Ha nincs következmény az elkövetők nem feltétlenül élik át azt a terhet, mely sok-sok további ügyfél stresszmentes kiszolgálásához szükséges személyiségfejlődést eredményezhet, sőt, a következmények elmaradása megerősíti a gondatlanság dekadens tendenciáit.*

*Ha pedig a cég eljut tényleg arra a szintre, hogy a panaszokból kinyert kritikák nyomán a napi rutin jobbá válik, akkor hogyan merik ezen ügyfél-szakvéleményeket ingyen kisajátítani? Hol van itt az etikus tudásmenedzsmentnek akár csak a legkisebb nyoma is? Ezek szerint a cégen belüli újítók is kisemmizésre kerülnek, hiszen a szolgálati találmányt a munkabér honorálja, az alkalmazotti találmány esetén pedig nem fair viszonyok jönnek létre? Vö.* [*https://hu.wikipedia.org/wiki/Szolg%C3%A1lati\_%C3%A9s\_alkalmazotti\_tal%C3%A1lm%C3%A1ny*](https://hu.wikipedia.org/wiki/Szolg%C3%A1lati_%C3%A9s_alkalmazotti_tal%C3%A1lm%C3%A1ny)

*Sok sikert a cégnek, s a vélhetően az ügyből okuló közvetlen érintetteknek!”*

*+*

*Email-body = Érdemi válaszra várva sorozatos mellébeszélések helyett...
Tekintsék a Copilot véleményt pl. Békéltető Testületi véleménynek...
Továbbra is érvényes: aki eddig az ügyben érintett volt, annak munkája kerül ezennel bepanaszolásra, vagyis ez a panasz nem a régi első panasz ismétlése, hanem a mindenkori utolsó "válasz", mint rosszhiszemű, etikátlan, összeférhetetlen, túlterjeszkedő, stb. problémákkal terhelt lépés ellene ÚJ panasz!*

*🡨fontos, hogy az ad acta jelenség ellen eleve védekezni kell, mert a tudatos félreértelmezések egyik tipikus jogászkodó vetülete az, hogy azonos panasznak tekintik a láncreakció/eszkaláció el nem ismerésével a panaszokat egy idő után, s így ezekre nem válaszolnak – látszólag jogszerűen, de aljas módon – hatósági szinten is… ☹*

# Esettanulmány

Az alábbiakban a Copilot kerül meginterjúvolásra arról, mi a véleménye a fenti logikai menet kapcsán?

Prompt:

A prompt tehát maga a fenti levél a \*\*\*-jelig, kiegészítve a feladattal: Lehet-e helyes egy jogi állásfoglalás, ha nem a lényegre fókuszál?

Copilot:

A kérdésed nagyon fontos, és a levélrészlet is érzékletesen mutatja be, mi történik, ha egy jogi állásfoglalás nem a probléma lényegére fókuszál. A válasz röviden:

**Nem, egy jogi állásfoglalás nem lehet helyes, ha nem a lényegre fókuszál.**

**Miért nem?**

1. **A jogi állásfoglalás célja** az, hogy egy adott helyzetre vonatkozóan világos, megalapozott és releváns választ adjon. Ha a lényegi körülményt – például a „víz” hiányát a tanmesében – figyelmen kívül hagyja, akkor az állásfoglalás félrevezető vagy használhatatlan lesz.
2. **A relevancia elve** a jogban is alapvető: csak az számít, ami az adott ügy érdemi elbírálásához szükséges. Ha a szakvélemény vagy állásfoglalás nem a releváns tényezőkre épül, akkor az nem szolgálja az igazságot vagy a jogszerűséget.
3. **Etikai és gyakorlati következmények** is vannak: ha egy állásfoglalás figyelmen kívül hagyja a kulcstényezőket, az nemcsak szakmailag hibás, hanem akár rosszhiszeműség vagy hűtlen kezelés gyanúját is felvetheti – ahogy a levél is utal rá.
4. **Additív vs. multiplikatív logika**: A levélben szereplő hasonlat jól mutatja, hogy egy komplex rendszerben (mint a jogi helyzetek) nem elég az elemeket külön-külön vizsgálni. Ha egyetlen kulcstényező (pl. az öntözés) hiányzik, az egész rendszer működésképtelenné válik – azaz a végeredmény nulla.

**Összefoglalva:**

Egy jogi állásfoglalás akkor helyes, ha:

* **a probléma lényegét ragadja meg**,
* **a releváns tényeket és jogi szempontokat figyelembe veszi**,
* **és nem tereli el a figyelmet a valódi kérdésről**.

Szeretnéd, hogy segítsek egy hasonló érvelést megfogalmazni hivatalosabb vagy jogi stílusban is? Vagy inkább a levél tartalmát szeretnéd tovább elemezni, esetleg válaszlevélhez keresel segítséget?

# Konklúzió

Ha a Copilot tudja, hogy létezik a jogi állásfoglalásnak álcázott mellébeszélés jelensége, akkor ezt az Ember is tudja, mert a Copilot minden tudása korábbi emberi szöveges interakcióra alapoz. Az Ember és az ember között az a különbség, hogy az egyik képes kazohin módon élni, míg a másik nem is akar. Kazohin (vö. <https://www.kevius.com/kazohinia/>, ill. <http://evia.ucoz.hu/konyvek/kazohinia/>) az a magatartás, ami fenntartható módon azt teszi, ami az adott helyzetben a felek számára mindösszesen leginkább racionális, vagyis pl. a fennálló nyertes/vesztes pozíciók feloldását lehetővé teszi.

# Mellékletek1

Előzmény-kommunikáció – részlet - kommentárokkal:

*„Tisztelt Hölgyeim és Uraim!

Tiltakozom minden olyan eddig szereplő önkényes, túlterjeszkedő, összeférhetetlen ügykezelése ellen, aki eddig egyszer is előfordult az aláírók, ügykezelők között.

SAJÁT HIBÁI KAPCSÁN SOHA SENKI NEM JOGOSULT PANASZT ELBÍRÁLNI! = ÖSSZEFÉRHETETLENSÉG!*

*S láss csodát, az új „válasz” már nem az ügyfélszolgálattól érkezett… cserébe a fenti problémát generálta menekülési stratégiaként a mellébeszélést választva…

Kérem tehát az ügyet azonnal eszkalálni az ügyfélszolgálatot felügyelő szervezeti szintre!*

*Egy jogász véleménye azonban nem felel meg a felügyeleti szintnek…

További zaklatásra nem tartok igényt az ügyfélszolgálat részéről. A hibát elismerték, s onnantól egyetlen egy levelet sem lett volna szabad nekik aláírniuk, mert eddig terjed a jóhiszeműség és nem tovább. Minden további levél sértő, áldozathibáztató, amit az ügyfélszolgálat nevében bárki elkészít, aláír és kiad...

A hiba minden válaszban elismerésre került, s kicsinyes jogászkodás folyik talán nem is jogászok részéről (vö. aláírók neve elől hiányzik a dr.?!).

MOTTÓ: Ahol hiba van, ott kötelező lennie következménynek is.

Az Önök anonimizált esete kifejezetten érdekli a Hallgatóinkat, mert itt nem azt az aljas felfogást követik az érintettek, hogy a csillagokat is lehazudják az égről akár sorozatos okirathamisításokat is felvállalva, mint általában, még hatósági oldalon is szokás = szokás tehát a tények egyszerű eltagadásával operálni, érdemi válaszok helyett mellébeszélni.*

*Mellébeszélni lehet tehát a hiba elismerése esetén is… (vö. fentebb)…*

 *Nem, itt az áldozathibáztatás másik ősi módja kerül felvállalásra:
igazad-van-kedves-hülye-vevő-akiből-élünk---de-a-szemedbe-nevetve-jelezzük-hogy-ennyi-és-nem-több-a-következmény---mert-így-döntött-az-akinek-az-a-munkaköri-feladata-hogy-ezt-megtegye-veled-és-sok-sok-sok-további-ügyféllel...

Kérem tehát az eszkalációt, mert a további megalázásnak csak egy olyan munkakör tud gátat vetni, akinek nem az áll a munkaköri leírásában, hogy csak a cégnek lehet igaza...*

*A jogász munkaköre az, amire mandátumot kap! Ugyanaz a jogász az ellenkező álláspont kapcsán is képes kell, hogy legyen jogi állásfoglalás kialakítására, mert erre van kiképezve (vö. SWOT-alapú képzés pl.a közgazdászok esetén:*

*<https://miau.my-x.hu/mediawiki/index.php/SWOT-feladatok>*

*<https://miau.my-x.hu/mediawiki/index.php/Idealis_swot_szocikk>*

*<https://miau.my-x.hu/mediawiki/index.php/Tur_vzsu_tema5_pecs>*

*Vagyis mindennek van helyes matematikája és álságos mentalista logikája…*

 *Mottó: ahol elismert hiba van, ott tételes következményeknek (kompenzációnak) is lennie KELL!

Más megfogalmazásban: a hiba első elismerése óta minden további ügyfélszolgálati akció ÖNMAGÁBAN is a cég hitelét rontotta, hűtlen kezelés a cégvagyon szempontjából = pazarlás = felesleges erőforrásáldozat, mert a túlterjeszkedés jogellenes, az összeférhetetlenség tilos!

Köszönettel és üdvözlettel”*

# Melléklet2

Egy párhuzamos szál története

Tisztelt Hölgyeim és Uraim!

Jelen dokumentum apropója az Önök alábbi/friss elvárása:



A sérelemdíj-igény (Copilot-támogatással):

Prompt:

Tényállás: Egy biztosító társaság saját marketing-akciója keretében megszólított egy házaspárt egy potenciális ajánlattal, mely részleteit egy online meeting keretében akarták az ajánlattevők bemutatni. Ehhez az ajánlattevők kijelöltek egy időpontot sok nappal előre, melyet a házaspár elfogadott. A házaspár a megjelölt időpontban jelen volt az online hívásban. Az ajánlattevők a saját maguk által kijelölt időpontban azonban nem tudtak időben megjelenni. Türelmet kértek megfelelő iroda hiányára hivatkozva, majd miután több, mint 5 perc után sem jelentek meg az ajánlattevők ismét az online térben a házaspár kilépett a soha meg sem kezdett beszélgetésből. Ezekután az ajánlattevők telefonon zaklatták a házaspárt: miért léptek ki, miért nem lépnek újra be? Ezt követően a házaspár panaszt tett és a biztosító elismerte az általa önkényesen kijelölt határidő biztosító általi be nem tartását. A biztosító kéri, hogy a sérelemdíj elbírálásához szülessen meg egy önálló kérelem. A biztosító szerint: „*Mint ahogyan tájékoztattuk, a sérelemdíj előterjesztésre vonatkozóan nem rendelkezünk formanyomtatvánnyal, igényét írásban van lehetősége benyújtani, melyet Társaságunk erre irányuló nyilatkozatként kezel és bírál el. Továbbra is várjuk előadását a sérelemdíjra vonatkozóan, melyben megjelöli azt a konkrét nem vagyoni sérelmet, amely Önt, álláspontja szerint, a jogsértő magatartás miatt érte.*”

Feladat: Kérek egy részletes kérelmet a sérelemdíj minden potenciális aspektusának tételes felsorolásával és a sérelemdíj-igényrétegek tételes indoklásával! Hiszen ott, ahol hiba történt és a hiba már elismerésre került, következménynek is kell lennie.

Copilot + jogi szakértő kiegészítései:

Az alábbiakban elkészítettem egy **részletes sérelemdíj iránti kérelmet**, amely figyelembe veszi a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) vonatkozó rendelkezéseit, a személyiségi jogok megsértésének jogkövetkezményeit, valamint a konkrét eset körülményeit. A kérelem célja, hogy a biztosító társaság hivatalosan elbírálja a házaspárt ért nem vagyoni sérelmeket.

**Sérelemdíj iránti kérelem**

**Címzett:** [Biztosító Társaság Neve]
**Ügyfél neve:** [Házaspár neve]
**Ügyfélazonosító / szerződésszám (ha van):** [azonosító]
**Tárgy:** Sérelemdíj iránti kérelem a személyiségi jogok megsértése miatt

**Tisztelt Biztosító Társaság!**

Ezúton kívánunk élni a Polgári Törvénykönyv 2:52. §-a alapján biztosított jogunkkal, és **sérelemdíj iránti kérelmet** terjesztünk elő az alábbi indokok és körülmények alapján.

**I. A jogsértés ténye**

A biztosító saját marketing-akciója keretében egy előre egyeztetett online megbeszélésre hívott meg bennünket, amely időpontot Önök határoztak meg. A megadott időpontban mi pontosan megjelentünk, azonban az Önök képviselői nem jelentek meg időben, majd több mint 5 perc elteltével sem tértek vissza a hívásba. Ezt követően **többszöri, nyomásgyakorlásnak minősülő telefonhívásokkal** zaklattak bennünket, amelyet személyiségi jogaink megsértéseként élünk meg, hiszen ilyen önző célra nem használható egyetlen személyes adatunk sem, mert ehhez a célhoz soha nem járultunk hozzá, lévén ilyen célra soha nem kért engedélyt tőlünk senkit (vö. GDPR: célszerűségi elv).

A biztosító elismerte, hogy a saját maga által kijelölt határidőt nem tartotta be, és a történtekért felelősséget vállalt.

**II. A sérelemdíj alapjául szolgáló nem vagyoni sérelmek**

1. **Megtévesztés és bizalomvesztés**
A biztosító által szervezett megbeszélés nem valósult meg, annak ellenére, hogy mi jóhiszeműen és pontosan megjelentünk. Ez a magatartás **megtévesztő és bizalomromboló**, különösen egy olyan intézmény részéről, amely a bizalomra épül.
2. **Időveszteség és életminőség csökkenése**
A megbeszélésre való felkészülés, az időpont fenntartása, valamint a várakozás és a későbbi zaklatás **indokolatlan időráfordítást** és **mentális terhelést** jelentett számunkra.
3. **Zaklatás telefonon keresztül**
A megbeszélés meghiúsulása után **többszöri, nyomásgyakorló jellegű telefonhívás** érkezett, amelyet zaklatásként éltünk meg. Ez sérti a **magánélethez való jogunkat** és a **nyugodt családi élethez való jogunkat**.
4. **Stressz és lelki megterhelés**
A történtek **feszültséget, idegességet és kellemetlen érzéseket** okoztak, különösen azután, hogy a biztosító nem mutatott azonnali együttérzést vagy jóvátételi szándékot.

**III. Kérelmünk**

A fentiek alapján kérjük, hogy a biztosító:

* **Ismerje el a személyiségi jogaink megsértését** a fent részletezett módokon.
* **Állapítson meg sérelemdíjat** a nem vagyoni károk kompenzálására.
* A sérelemdíj összegét kérjük az alábbi szempontok figyelembevételével megállapítani:
	+ A jogsértés súlya és ismétlődő jellege (időpont be nem tartása, majd zaklatás).
	+ A házaspár élethelyzete, a nyugodt családi élethez való jog megsértése.
	+ A biztosító által elismert felelősség.

**Javasolt sérelemdíj összege:** [pl. 2\*10.000 Ft]
(A pontos összeg meghatározását a biztosító belátására bízzuk, de kérjük, hogy az arányos legyen a sérelem súlyával.)

**IV. Mellékletek**

* A biztosító elismerő nyilatkozata (ha írásban rendelkezésre áll)
* A hívás időpontját igazoló képernyőmentés (ha van)
* A telefonhívások naplója (ha elérhető)

Kérjük, hogy kérelmünket a lehető legrövidebb időn belül bírálják el, és írásban tájékoztassanak bennünket a döntésről.

Tisztelettel:
[Házaspár neve]
[Elérhetőségek]
[Dátum]

\*\*\*

Mivel minden adat rendelkezésükre áll, így kérjük a jelképes sérelemdíj megítélését, mely azért 2\*.....jelképes Ft, mert egyrészt két személy volt érintett a meghívásban és két személy volt az áldozat, illetőleg azt a kárt, melyet ilyen magatartással (inkl. panaszkezelés áldozathibáztató vetületei) okoztak nekünk, lehetetlen megfizetni, ellenben elvárjuk, hogy legyen tételes, az érintett dolgozók számára még akár bérlevonásként is értelmezhető tételes következménye annak, hogy semmibe vettek minket (akikből élni akartak volna) és a bizalomra épülő szakma szabályait. Ha nincs következmény az elkövetők nem élik át azt a terhet, mely sok-sok további ügyfél stresszmentes kiszolgálásához szükséges személyiségfejlődést eredményezhet, sőt, a következmények elmaradása megerősíti a gondatlanság dekadens tendenciáit.

Sok sikert a cégnek, s a vélhetően az ügyből okuló közvetlen érintetteknek!