

ศึกษาวิเคราะห์หลักสัมมาวาจาเพื่อการประนีประนอม : กรณีศึกษา ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดอุตรดิตถ์

An Analytical Study of the Right Speech for Compromising : A Case Study of Mediators in Uttaradit Provincial Court



ชญาชล คลังกรณ์

Chayachon Klungkorn

นิติกรชำนาญการพิเศษ ศาลจังหวัดอุตรดิตถ์

Doi: 10.14456/jmcupeace.2016.39

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1. เพื่อศึกษาการประนีประนอมของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดอุตรดิตถ์ 2. เพื่อศึกษาหลักสัมมาวาจาและการใช้สัมมาวาจาสำหรับผู้ประนีประนอม 3. เพื่อวิเคราะห์คุณค่าการใช้สัมมาวาจาของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดอุตรดิตถ์

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดอุตรดิตถ์ได้ทำหน้าที่เป็นคนกลางช่วยประสานความเข้าใจ และช่วยหาทางออกให้แก่คู่พิพาท ช่วยแสวงหาข้อตกลงโดยการใช้วาจาหรือคำพูด เพื่อหาทางออกร่วมกัน ผู้ประนีประนอมต้องมีเมตตาปราณี มีวิจิที่ไพเราะ พูดที่ให้เกียรติเพื่อทำให้เกิดความเป็นกันเอง วางตนเสมอภาพ มีการยืดหยุ่น

หลักสัมมาวาจาและการใช้สัมมาวาจาของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดอุตรดิตถ์ หลักสัมมาวาจาเป็นข้อควรแก่การปฏิบัติ คือ การพูดความจริง ไม่พูดบิดเบือน พูดวาจาไพเราะ สุภาพ ประกอบด้วยสารัตถะคือเป็นประโยชน์ และพูดด้วยปรารถนาดี ทั้งนี้การใช้หลักสัมมาวาจาจะต้องพูดชี้แจงให้เห็นชัด พูดชวนให้อยากรับเอาไปปฏิบัติ พูดเข้าใจให้อาจารย์ และพูดปลอบใจให้สดชื่นร่าเริง

การนำหลักสัมมาวาจาไปใช้เพื่อการประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดอุดรดิตถ์ได้สะท้อนลักษณะผู้ประนีประนอม ได้แก่ การสร้างประโยชน์สุขต่อสังคม การเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ ทำให้เปิดใจยอมรับผู้อื่น และนำเสนอข้อมูลที่เป็นจริง

คุณค่าการใช้สัมมาวาจาของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดอุดรดิตถ์ มีคุณค่าและความสำคัญในฐานะเป็นเงื่อนไขหรือเครื่องมือของผู้ประนีประนอมที่ช่วยทำให้การทำหน้าที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งส่งผลให้เกิดการพูดแบบเปิดใจ ทั้งยังคงรักษาสัมพันธภาพที่ดีสร้างความพอใจและความสงบสุขให้แก่ประชาชนและสังคม

คำสำคัญ : หลักสัมมาวาจา, ผู้ประนีประนอม, ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดอุดรดิตถ์

Abstract

This paper is of 3 objectives, which include : 1) to study the compromise of mediators in Uttaradit Provincial Court, 2) to study principles of the Right Speech and using the Right Speech of the mediators and 3) to analyze the value of using the Right Speech of mediators in Uttaradit Provincial Court. From the research, it is found the following :

1) The process of dispute-compromising requires steps, such as an appointment for mediating, finding dispute-issue, conceptual need, and compromising agreement. Mediators in Uttaradit Provincial Court perform duties, in which include to help cement understanding and find out solution for party to the dispute, seek for mutual agreement and convince for mutual solution. Mediators should have loving kindness, nice speech, talk with respect for friendly feeling, act equally, and be flexible.

2) The principles of the Right Speech, which are proper for practice, include speaking of truth, not twisting it, speaking nicely and politely with the essence of usefulness and good wish. All in all, the use of the Right Speech should make clearness, convince for practice, braveness and cheer the listeners up for freshness.

3) The bringing of the Right Speech for dispute mediation in Uttaradit Provincial Court has reflected characteristics of mediators such as creation of happiness to the society, enhancing human relationship, having an open-mind, including fact presentation. The principles of the Right Speech are valuable and important as the tools of mediators to successfully perform duties, which consequently lead to open-mind- talking with good relationship that still remains. As the result, they create satisfaction and peace to the society and its people.

Keywords : principles of the Right Speech, Compromising, A Case Study of Mediators in Uttaradit Provincial Court

บทนำ

ธรรมชาติของมนุษย์ต่างก็มีกิเลส คือ ความโลภ ความโกรธ และความหลงเป็นพื้นฐาน จึงเป็นไปได้ยากที่จะไม่เกิดความขัดแย้งกัน มูลเหตุของความขัดแย้งย่อมเกิดได้จากหลายสาเหตุ เช่น เกิดจากความคิด การพูด การกระทำ นิสัยใจคอ ค่านิยมที่แตกต่างกัน และทั้งยังมีสาเหตุที่เกิดจากผลประโยชน์ ศาสนา ความเชื่อ การเมืองและวัฒนธรรมอีกด้วย (สรวีศ ลิ้มปรีงษ์, 2550 : 25) ความขัดแย้งอาจไม่น่ากลัว หากเรามีเครื่องมือหรือกลไกในการควบคุมให้อยู่ในขอบเขตหรือช่องทางในการระงับความขัดแย้งที่ไม่นำไปสู่การใช้ความรุนแรง กล่าวคือ ความขัดแย้งสามารถเกิดขึ้นได้ ความสลายยุติลงของความขัดแย้งก็เกิดขึ้นได้เช่นกันถ้าหากว่าเรามีกระบวนการการจัดการที่ดี ทางออกเพื่อลดความขัดแย้งที่ตัวอย่างหนึ่ง คือ กระบวนการการประนีประนอมหรือการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ความขัดแย้งหรือข้อพิพาทเกิดขึ้นทั้งในหน่วยงานและระหว่างบุคคล สามารถที่จะระงับยับยั้งไม่ให้เกิดความรุนแรงด้วยการประนีประนอม ซึ่งหากไม่มีการประนีประนอม ความรุนแรงของปัญหาอาจจะทวีคูณและอาจจะเป็นอันตรายต่อสังคมส่วนรวม การประนีประนอมข้อพิพาท (Compromising) คือ การระงับหรือจัดการปัญหาข้อพิพาท ด้วยการเจรจา (Negotiation) การไต่สวน (Inquiry) การสร้างความสมานฉันท์(พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, 2554 : 217-247) เป็นต้น การประนีประนอมจัดว่าเป็นช่องทางสำคัญในการจัดการปัญหาข้อพิพาทต่างๆ โดยผู้ที่ดำเนินการดังกล่าว เรียกว่า ผู้ประนีประนอมบ้าง ผู้ไกล่เกลี่ยบ้าง คนกลางบ้าง เป็นต้น ปัจจุบันศาลยุติธรรมทั่วประเทศได้

จัดให้มีระบบการประนีประนอมข้อพิพาทในศาลควบคู่ไปกับการพิจารณาคดี ผู้ประนีประนอมจะเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและมีความเป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยเหลือคู่พิพาทในการเจรจาและหาข้อยุติร่วมกัน ทำให้เกิดสันติสุข และช่วยลดปริมาณคดีที่จะขึ้นสู่การพิจารณาของศาลอุทธรณ์และศาลฎีกาด้วย(อดุลย์ ชันทอง, 2550 : 17) การประนีประนอม คือ ความเชื่อที่ทั้งสองฝ่ายมอบให้ผู้ประนีประนอม (ลีโอนาร์ด เจ. มาร์คัส และคณะ, 2552 : 398-399) คนกลางหรือผู้ทำการไกล่เกลี่ยจำเป็นต้องมีหลักเกณฑ์และวิธีการที่เป็นมาตรฐาน(สำนักงานศาลยุติธรรม, 2544 : 9) เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมหรือทั้งสองฝ่ายพอใจและหามติที่เป็นฉันทามติร่วมกัน

ศาลจังหวัดอุดรดิตถ์ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่สนับสนุนนโยบายของสำนักงานศาลยุติธรรม ได้นำระบบการประนีประนอมข้อพิพาทมาใช้ในการบริหารจัดการคดีควบคู่กับการพิจารณาคดีของศาล โดยมีการจัดตั้งศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทขึ้น มีผู้ประนีประนอมประจำศาลเป็นคนกลางทำหน้าที่ช่วยเหลือคู่พิพาทในการเจรจาหาข้อยุติและประนีประนอมกัน ผู้ประนีประนอมประจำศาลอุดรดิตถ์ ถือได้ว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญมาก เพราะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนผู้พิพากษา โดยในแต่ละวันจะมีคดีเข้าสู่ศูนย์ไกล่เกลี่ยเพื่อขอใช้เป็นทางเลือกในการระงับข้อพิพาท การปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประนีประนอมโดยหลักการแล้วจะต้องเป็นผู้มีไหวพริบปฏิภาณ และทักษะในการใช้วาจาสื่อสารให้คู่พิพาทเข้าใจกัน ตกลงกัน หรือปรองดองกันให้ได้ ไม่โกรธกันหรืออาฆาต ดังนั้นการใช้วาจาจึงเป็นคุณสมบัติหนึ่งของผู้ประนีประนอม ซึ่งหลักการใช้นี้อาจยังไม่มียกเว้นที่กำหนดไว้แน่นอนตายตัว รวมทั้งเหตุและผลของสิ่งที่ทำการประนีประนอม (แดเนียล โบว์ลิงและเดวิด เอ. ฮอฟฟ์แมน, 2553 : 67) การใช้วาจาเป็นเครื่องมือเพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน ทั้งยังช่วยแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในสังคม ปัญหาความรุนแรง ปัญหาทางเศรษฐกิจ (Damien Keown, 2003 : 86) มีคำกล่าวไว้ว่า เราสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ไม่ดีเป็นดี อยู่ที่เราจะเลือกทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือการสูญเสีย (Subhadra Panyadeep, 2008 : 157) ดังนั้น วาจาจึงเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นอย่างมากในการประนีประนอมข้อพิพาท เพราะต้องใช้วาจาที่เหมาะสมต่อบุคคลและเหตุการณ์ ต้องรู้จักสำรวมในการพูด พูดสุภาพอ่อนหวาน พูดคุยกันด้วยความรักความเมตตาต่อกัน เพื่อสร้างมิตรไมตรีต่อกัน เพื่อให้ถ้อยคำเป็นที่น่าเชื่อถือได้ เพื่อให้อยู่ร่วมกันเป็นหมู่เป็นคณะอย่างสงบสุข และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ (พระสมชาย ปโยโค ดำเนิน, 2554 : 4)

การใช้วาจาของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทในศาลจังหวัดอุดรดิตถ์ที่ผ่านมา “ผลลัพธ์” ของการทำหน้าที่ในการประนีประนอมมีทั้งสำเร็จบ้างและไม่สำเร็จบ้าง บางคดีที่ไม่สำเร็จอาจมาจากการใช้วาจาของผู้ประนีประนอมที่ไม่ชัดเจน ทำให้คู่กรณีไม่สามารถเปิดเผยความ

ต้องการที่แท้จริงของตนเองแก่ผู้ประนีประนอมได้ หรืออาจจะทำให้เกิดความระแวงสงสัยในตัวผู้ประนีประนอมที่ใช้วาจาที่มีลักษณะเหมือนเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เมื่อคู่ความได้ฟังแล้วจึงขาดความศรัทธา ความน่าเชื่อถือในตัวผู้ประนีประนอม โอกาสที่จะประนีประนอมข้อพิพาทให้ประสบผลสำเร็จย่อมเป็นไปได้ยาก การใช้วาจาของผู้ประนีประนอมส่วนใหญ่ พบว่าผู้ประนีประนอมมักใช้วาจาเป็นไปตามอรรถาธิบายของแต่ละคน ซึ่งไม่ปรากฏชัดว่าใช้รูปแบบแนวทาง วิธีการหรือหลักการใด ซึ่งทำให้มาตรฐานหรือทิศทางการใช้วาจาเพื่อการประนีประนอมยังไม่สัมฤทธิ์ผลเท่าที่ควร ผู้ประนีประนอมยังขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้วาจาเพื่อการประนีประนอม หรือในกระบวนการประนีประนอม และยังขาดความเข้าใจในการใช้เทคนิคในการประนีประนอม จึงทำให้เกิดปัญหาในการประนีประนอมที่ไม่ประสบผลสำเร็จ

จากบริบทของการประนีประนอม ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการใช้หลักสัมมาวาจาเพื่อการประนีประนอม คือ ผู้วิจัยทำการศึกษาว่าผู้ประนีประนอมได้ใช้วาจาสอดคล้องกับหลักสัมมาวาจาในพระพุทธศาสนาหรือไม่ หลักสัมมาวาจาในพระพุทธศาสนามีความหมาย ลักษณะ ประเภท รูปแบบ แนวทาง หรือวิธีการใช้หลักสัมมาวาจาตามหลักพระพุทธศาสนานั้นควรเป็นเช่นไร และหลักธรรมที่เกื้อหนุนส่งเสริมให้เกิดสัมมาวาจา ตลอดจนทั้งเป้าหมายและผลของสัมมาวาจาที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์กับการแก้ปัญหาในชีวิตประจำวัน และให้เกิดประโยชน์สูงสุดให้แก่ตนเองและสังคมอย่างไร หลักสัมมาวาจาเมื่อถูกนำมาประยุกต์ใช้เพื่อการประนีประนอมข้อพิพาทจะปรากฏในลักษณะหรือวิธีการเช่นไร จะช่วยส่งเสริมการอยู่ร่วมกันในสังคมโดยปกติสุขได้หรือไม่ และลดความขัดแย้งในสังคมได้มากน้อยเพียงใด นอกเหนือจากนี้ผลของการวิจัยเป็นประโยชน์และแนวทางให้แก่ผู้ที่สนใจศึกษาในโอกาสต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการประนีประนอมของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดอุดรดิตถ์
2. เพื่อศึกษาหลักสัมมาวาจาและการใช้สัมมาวาจาสำหรับผู้ประนีประนอม
3. เพื่อวิเคราะห์คุณค่าการใช้สัมมาวาจาของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดอุดรดิตถ์

ผลของการวิจัย

1. การประนีประนอมของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดอุดรดิตถ์

การประนีประนอมข้อพิพาทเป็นวิธีการระงับข้อพิพาทหรือกระบวนการหนึ่ง โดยมีบุคคลที่สามเข้ามามีบทบาทในการชักจูงให้คู่พิพาทเจรจากัน ซึ่งเป็นกระบวนการช่วยให้คู่ความทั้งสองฝ่ายหรือทุกฝ่ายสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมได้ การประนีประนอมข้อพิพาท ในปัจจุบันได้รับความนิยมและถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาททั้งภายในและภายนอกศาล ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับคดีอื่นๆ ทั้งที่เป็นคดีแพ่งและคดีความผิดอันยอมความได้ การประนีประนอมข้อพิพาทต้องอาศัยบุคคลที่ทำหน้าที่เป็นคนกลางคอยช่วยเหลือซึ่งเรียกว่า ผู้ประนีประนอม ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นกลางในการเจรจาหรือแก้ปัญหาความขัดแย้ง โดยผู้ประนีประนอมไม่มีอำนาจในการตัดสินใจ แต่จะเป็นผู้ช่วยเหลือให้คู่กรณีตัดสินใจได้ด้วยใจสมัครใจและสามารถตกลงร่วมกันได้ การประนีประนอมแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ การประนีประนอมข้อพิพาทนอกศาล และการประนีประนอมข้อพิพาทในศาล การประนีประนอมทั้งสองประเภทนี้มีข้อแตกต่างกัน คือ สัญญาประนีประนอมยอมความที่ทำนอกศาล(ศักดา วัชรธรรม, 2552 : 21) หากมีการผิดสัญญากันต้องนำสัญญานั้นไปฟ้องต่อศาล เพื่อบังคับให้อีกฝ่ายปฏิบัติตามสัญญานั้น ส่วนสัญญาประนีประนอมยอมความในศาล หากมีการผิดสัญญากันไม่ต้องนำคดีฟ้องต่อศาล โดยผู้เสียหายสามารถยื่นคำร้องต่อศาลขอให้บังคับคดีได้ทันที แนวคิดของการประนีประนอมข้อพิพาทในศาล มีหลักการ คือ 1. ต้องอาศัยความสมัครใจที่แท้จริงของคู่พิพาท 2. เป็นการระงับข้อพิพาทที่คู่กรณีมีอำนาจในการตัดสินใจบนพื้นฐานความต้องการของตนเอง โดยแท้ ไม่มีการนำปัจจัยภายนอกมาเป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจ 3. จะไม่มีการพิจารณาหรือตัดสินว่าฝ่ายใดถูกฝ่ายใดผิดในข้อกฎหมาย 4. เป็นการยุติข้อพิพาทโดยคู่กรณีต่างยอมผ่อนผันให้แก่กัน ไม่มีฝ่ายใดแพ้หรือชนะ ไม่มีฝ่ายใดเสียเปรียบหรือได้เปรียบ แต่เป็นผู้ชนะทั้งสองฝ่าย (สุรัชย์ เลียงบุญเลิศชัย, 2547 : 1-3)

ผู้วิจัยพบว่า การประนีประนอมข้อพิพาทโดยหลักการพื้นฐาน มีขั้นตอนหรือกระบวนการที่จะปฏิบัติสรุปได้ คือ ต้องมีการนัดไกล่เกลี่ย การค้นหาประเด็นข้อพิพาท การตรวจสอบประเด็นข้อขัดแย้ง การสร้างบรรทัดฐานของความต้องการ การทำสัญญาประนีประนอมยอมความ เป็นต้น (दनัย อนันต์โย, 2545 : 41) กระบวนการประนีประนอมข้อพิพาทดังกล่าว ได้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อคู่พิพาทและเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการพิจารณาคดีของศาล เพราะทำให้ประหยัดเวลาในการดำเนินคดี ประหยัดค่าใช้จ่าย

ช่วยประสานความบาดหมางของคู่พิพาทให้กลับคืนดีกัน สามารถยุติคดีหรือข้อพิพาทได้โดยเด็ดขาดอย่างแท้จริง และสิ่งที่สำคัญ ทุกคนต่างพอใจและรู้สึกว่าคุณได้รับความยุติธรรมโดยเป็นผู้ชนะทั้งสองฝ่าย (win win) และอีกทั้งเป็นการลดปริมาณคดีของศาล (ปริญญาพงศ์เจียรนัยกุลกนก, 2556 : 28-30)

บทบาทการประนีประนอมข้อพิพาทของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดอุดรดิตถ์ได้ทำหน้าที่เป็นคนกลางช่วยประสานความเข้าใจ และช่วยหาทางออกให้แก่คู่พิพาท ซึ่งเป็นงานที่ต้องอาศัยทักษะและประสบการณ์หลายด้าน งานใกล้เคียงประนีประนอม มีในงานพิจารณาคดีที่ใช้ข้อกฎหมายมาใช้บังคับ แต่เป็นการแสวงหาข้อตกลง ความยินยอม เพื่อการยุติระงับความขัดแย้งของคน ซึ่งมียารมณ์ ผลประโยชน์ของบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญ ผู้ประนีประนอมต้องแสวงหาความร่วมมืออย่างสูง และต้องวางตัวอย่างเหมาะสม หัวใจสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จในการประนีประนอม คือ การใช้วาจาคำพูดของผู้ประนีประนอมในการนำพาและโน้มน้าวคู่พิพาทเพื่อหาทางออกร่วมกัน การทำหน้าที่ของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลจังหวัดอุดรดิตถ์ ได้ปรากฏเป็นอัตลักษณ์และบุคลิกภาพของผู้ประนีประนอม ซึ่งมีลักษณะที่จะต้องมีความเมตตาปรานี วิถีที่ไพเราะที่เน้นการพูดที่ให้เกิดเกียรติ เพื่อทำให้เกิดความเป็นกันเอง มุ่งสงเคราะห์ปวงชน ตั้งใจอย่างแน่วแน่ที่จะกระทำการไกล่เกลี่ยให้สำเร็จ มีการอธิษฐานจิตที่ต้องการทำให้คู่ความเกิดสันติ วางตนเสมอภาพ ไม่แสดงตนเหนือกว่า มีการยืดหยุ่นสร้างคุณค่า คือ การก่อให้เกิดผลที่นำไปสู่ความสามัคคีกัน และออกหน้าบริการ คือ มีความกระตือรือร้น พูดกระตุ้นอยากเปลี่ยนแปลงในตัวคู่ความและทำให้เกิดความสำเร็จ (ผศ.พูนศักดิ์ บุญสาส์, 2552 : กล่าวเปิดศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทศาลจังหวัดอุดรดิตถ์)

การทำหน้าที่ดังกล่าว ได้สะท้อนตัวตนของผู้ประนีประนอมทั้งภายในและภายนอก คือ ภายในเริ่มตั้งแต่ความรู้สึกนึกคิด เจตคติ ค่านิยม แรงจูงใจ แรงบันดาลใจ จิตสำนึก จิตวิญญาณ ความตั้งใจ ความจริงใจ แล้วทำความรู้สึกภายในนั้นออกมาเป็นภายนอกให้คู่ความเห็นได้ รู้สึกได้ แล้วทำให้คู่ความเกิดความรู้สึกยอมรับและอยากทำตาม การทำงานของผู้ประนีประนอมในคุณลักษณะดังกล่าวมีส่วนสำคัญอย่างมากที่ทำให้เกิดความพอใจและลดความไม่พอใจในบรรยากาศของการไกล่เกลี่ย การทำหน้าที่ของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำจังหวัดอุดรดิตถ์ได้เกิดคุณค่าในการแก้ไขความขัดแย้งในสังคม ช่วยเหลือให้คู่กรณีตัดสินใจได้ด้วยความสะดวกใจและสามารถตกลงร่วมกันได้และเป็นกระบวนการระงับข้อพิพาททางเลือกของศาลที่นำมาใช้ในการบริหารงานคดีให้ปริมาณคดีของศาลลดลง ทำให้ศาลไม่มีคดีค้างที่สำคัญได้ทำให้สังคมเกิดความสงบสุข สามารถกลับมาอยู่ร่วมกันในสังคมได้

2. หลักสัมมาวาจาและการใช้สัมมาวาจาสำหรับผู้ประณีประนอม

หลักสัมมาวาจาในพระพุทธศาสนามีลักษณะ 3 ประการ คือ 1. กลาสัมมาวาจา ได้แก่ การกล่าววาจาที่ดี วาจาที่มีศีลธรรม เพื่อหวังประโยชน์แก่ผู้ฟัง ไม่ได้พูดเพื่อตัวเอง คำพูดนั้นจึงนำมาซึ่งความสุข ความสงบ ไม่เร่าร้อน ไม่เดือดร้อน 2. เจตนาสัมมาวาจา ได้แก่ ผู้มีเจตนาสมาทานศีลว่าจะละเว้นวจีทุจริต มีการไม่กล่าวมุสาวาท... เป็นต้น และตั้งใจประพฤติปฏิบัติมิให้ล่วงศีลนั้นๆ ด้วยความรู้สึกรับผิดชอบด้วยตัวของตัวเอง ซึ่งได้แก่ การมีหิริ โอตตัปปะ และ 3. วรตีสัมมาวาจา ได้แก่ การงดเว้นจากวจีทุจริต 4 ในเมื่อมีอารมณ์ที่จะล่วงปรากฏอยู่เฉพาะหน้า คือไม่ได้ตั้งใจไว้ก่อน แต่เมื่อประสบกับอารมณ์เฉพาะหน้านั้นจึงงดเว้น (พระสัทธัมมโชติกะธัมมาจริยะ, 2539 : 132) ถ้าพูดถึงประเภทของสัมมาวาจาสามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สัมมาวาจาที่พึงปฏิบัติด้วยการงดเว้น ได้แก่ เว้นจากการพูดเท็จ เว้นจากการวาจาส่อเสียด เว้นจากการวาจาหยาบคาย เว้นจากการวาจาเพ้อเจ้อ (ม.อ. (ไทย) 14/86/149) จัดว่าเป็นวาจาที่ไม่ควรประพฤติ ไม่ควรเสพ ไม่ควรเกี่ยวข้องปฏิบัติ เพราะการประพฤติทางวาจาเหล่านี้เป็นสิ่งที่นำไปสู่ความทุกข์ ความเสื่อม ก่อให้เกิดโทษ ความเดือดร้อนต่อตนเอง ต่อคู่สนทนาและต่อบุคคลอื่น ทำให้สังคมขาดความสงบสุข

อีกประเภทหนึ่งเป็นสัมมาวาจาที่เป็นข้อควรแก่การปฏิบัติ โดยแยกเป็นสัมมาวาจาในบริบทของวาจาสุภาสิต ที่ผู้พูดจะต้องพูดวาจาที่ถูกกาลเทศะ พูดได้ถูกเวลา พูดได้เหมาะสมกับโอกาส หรือ พูดถูกจังหวะ พูดถูกสถานที่ เหมาะกับสถานการณ์ สภาพแวดล้อมของสังคมและกลุ่มชน พูดความจริงไม่พูดให้คลุมเครือบิดเบือน พูดวาจาที่ไพเราะ อ่อนหวาน สุภาพ วาจาที่เรียบร้อยนุ่มนวลพูดประกอบด้วยสารัตถะ พูดแล้วเกิดประโยชน์ทั้งผู้พูดและผู้ฟัง และพูดด้วยปรารถนาดีต่อผู้ฟัง แนวทางดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า หลักสัมมาวาจาในพระพุทธศาสนาสอนให้งดเว้นวาจาที่ไม่ดีก่อน เมื่องดเว้นแล้วทรงแนะนำให้ใช้วาจาที่ดี เป็นคุณประโยชน์ ก่อให้เกิดความสุข ให้พูดแต่ความจริง ถูกกาล ถูกเวลา ถูกโอกาส และวาจานั้นจะต้องเป็นวาจาที่อ่อนหวาน สุภาพ ประกอบด้วยเมตตาจิตแล้ววาจานั้นจะต้องเป็นวาจาที่มีประโยชน์ด้วย ในกรณีนี้แม้วาจาที่กล่าวจะเป็นความจริง ก็ไม่ทรงแนะนำให้ต้องพูดเสมอไป ทรงสอนถึงวิธีการพูดว่าเมื่อไรควรพูดและเมื่อไรควรจะนิ่ง

ผู้วิจัยพบว่า องค์ประกอบของหลักสัมมาวาจามีรายละเอียดเนื้อหาที่ควรนำไปปฏิบัติดังนี้

1. มุสาวาทา เวมณี เจตนางดเว้นจากการพูดเท็จ คือ พูดจริง ได้แก่ พูดจริง ดำรงคำสัตย์ เพราะสืบทอดคำสัตย์ไว้ด้วยความจริง ความจริงใจในคำพูด มีความหนักแน่นมั่นคง

เพราะตระหนักรู้ว่า คนเราจะมีเกียรติได้เพราะความสัตย์ แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อความดีที่ตนต้องทำให้เป็นไปตามนั้น คำพูดที่เป็นธรรม พูดแต่ความจริงเป็นที่เชื่อถือได้ กล่าวคือไม่พูดเท็จในระหว่าง เพราะบางครั้งพูดเท็จ บางครั้งพูดจริง คำสัตย์ของบุคคลนั้นไม่สืบทอดด้วยความสัตย์ เพราะเขาพูดเท็จในระหว่าง เพราะฉะนั้นคนนั้นได้ชื่อว่าไม่ดำรงคำสัตย์ บุคคลไม่พูดเท็จแม้เพราะเหตุความเป็นอยู่ ย่อมดำรงความสัตย์ไว้ด้วยความสัตย์เหมือนกัน มีความมั่นคงคือมีถ้อยคำมั่นคง

2. ปิสุณาย วาจา ย เวรมณี เจตนางตเวณการพูดส่อเสียด ได้แก่ การพูดคำที่ทำให้เกิดความสามัคคี เป็นคำพูดที่สร้างสรรค์ พูดสมานคนที่แตกต่างกัน ในที่นี้คือ ปิยวาจา การเจรจา ถ้อยคำที่น่ารักไพเราะอ่อนหวาน แสดงออกซึ่งความรัก เมตตา หวังดี เป็นมิตรต่อคนที่ตนพูดด้วย และที่สำคัญคือต้องเป็นคำพูดที่ไม่เป็นโทษ ประกอบด้วยเนื้อหาสาระ โดยมีพื้นฐานการพูดที่เป็นเมตตาวาจาต่อกัน พูดส่งเสริมคนที่พร้อมเพรียงกัน คือส่งเสริมคนที่สมานกัน ไม่พูดส่อเสียด คือ กล่าววาจาทำให้เขาพร้อมเพรียงกัน กล่าวคือ กล่าววาจาที่ทำให้สัตว์ทั้งหลายพร้อมเพรียงกันอันแสดงถึงคุณของความสามัคคี

3. ผรุสย วาจา ย เวรมณี เจตนางตเวณการพูดคำหยาบคาย ได้แก่ พูดคำสุภาพ การกล่าววาจาที่ไม่มีโทษ ไพเราะหวาน คือวาจาสบายหู เพราะไพเราะด้วยพยัญชนะ ไม่เกิดแสงหูดจเข้มแทงหู เพราะไม่ทำให้เกิดความโกรธ ให้เกิดความรักไปทั่วเพราะไพเราะ ประณีตละเอียดอ่อน เกลี้ยงเกลา เป็นที่รัก เป็นวาจาหยั่งลงถึงหทัย วาจาเป็นที่พอใจของชนหมู่มาก เพราะเป็นที่พอใจของชนหมู่มาก ทำความงดงามให้แก่ใจ ด้วยเป็นวาจาที่พอใจ พูดต่อกันด้วยเมตตา คือ ช่วยบอกแจ้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ สั่งสอนหรือแนะนำตักเตือนกันด้วยความหวังดี กล่าววาจาสุภาพแสดงความเคารพนับถือกัน ทั้งต่อหน้าและลับหลัง ด้วยความหวังดีต่อผู้ฟัง หรือผู้ที่ตนพูดถึง คำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟัง

4. สัมผัสปลาปา เวรมณี เจตนางตเวณการพูดเพ้อเจ้อ ได้แก่ พูดพอประมาณ พูดถูกกาล เพราะพูดถูกกาลอันควร คือพูดตามกำหนดกาลที่ควรพูด เพราะพูดจริงแท้ตามความจริง ผู้พูดมีสติในการพูด คิดก่อนพูด โดยกลั่นกรองคำพูดให้เหมาะสมแก่เวลา บุคคล สถานที่ โอกาส เป็นวาจาประกอบด้วยสาระดี ประสานประโยชน์ให้เกิดขึ้น ประกอบด้วยประโยชน์และปราศจากโทษ (พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), 2551 : 434)

ทั้งนี้หลักสัมมาวาจาจะต้องมีเทคนิคการนำไปใช้ 4 รูปแบบ คือ 1. สันทิสสนา ชี้แจงให้เห็นชัด 2. สมาทปนา ชวนให้ยอมรับเอาไปปฏิบัติ 3. สมุตเตสนา เร้าใจให้อาจหาญกล้า 4. สัมปัทสนา ปลอบขโลมใจให้สดชื่นร่าเริง (วิ.มหา. (ไทย) 1/22/15) ซึ่งในบางสถานการณ์

จะต้องพูดแบบสัจจภาพหรือชวนสนทนาบ้าง เน้นการพูดแบบบรรยายบ้าง แบบช่วยตอบปัญหาให้คลายสงสัย และบางครั้งก็จำเป็นต้องตั้งเงื่อนไขกติกาก่อนพูด จากรูปแบบแนวทางการใช้สัมมาวาจาดังกล่าวข้างต้น ได้ก่อให้เกิดผลสำคัญในการเผยแผ่พระพุทธศาสนา และช่วยในการเสริมสร้างประโยชน์สุขต่อสังคม ทั้งทางตรงและทางอ้อม

วิเคราะห์คุณค่าการใช้สัมมาวาจาของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดอุดรดิตถ์

การประนีประนอมข้อพิพาทของผู้ประนีประนอมศาลจังหวัดอุดรดิตถ์ จำเป็นต้องอาศัยหลักสัมมาวาจาในการเจรจาประนีประนอม โดยผู้ประนีประนอมจะเป็นคนกลางทำหน้าที่ประสาน และช่วยเหลือเพื่อหาทางออก ทำการชักจูงให้คู่พิพาทเจรจากัน ช่วยให้ผู้ความทั้งสองฝ่ายหรือทุกฝ่ายสามารถบรรลุข้อตกลงร่วมกัน ลักษณะการทำงานของผู้ประนีประนอมจะเน้นเป้าหมายการไกล่เกลี่ยเพื่อให้คู่พิพาทกลับคืนดี และเพื่อให้เกิดข้อตกลงบรรลุตามความประสงค์ทั้งสองฝ่าย แม้ว่าจะมีปัญหาและอุปสรรคหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นคู่ความไม่มาศาล คู่ความไม่เต็มใจ หรือแม้แต่ทนายนกับคู่ความเอง คู่ความต้องการไกล่เกลี่ยแต่ทนายนความไม่ยอมให้คู่ความตกลงกันด้วยการไกล่เกลี่ย และคู่ความมีการตกลงกันแล้วเกิดการเปลี่ยนใจและไม่ตกลงที่จะประสงค์นำคดีของตนเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ย เป็นต้น แต่การประนีประนอมก็ยังเป็นทางเลือกของการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง และได้ช่วยลดจำนวนคดีความได้เป็นจำนวนมาก

ในการประนีประนอมข้อพิพาท ผู้ประนีประนอมต่างให้คุณค่าและความสำคัญต่อการใช้หลักสัมมาวาจา และเชื่อมั่นว่าหลักสัมมาวาจาเป็นเครื่องหรือกุญแจที่ไขไปสู่ทางออกเพื่อความสำเร็จในการทำหน้าที่ของผู้ประนีประนอม หลักสัมมาวาจาของผู้ประนีประนอมข้อพิพาทประจำศาลอุดรดิตถ์ได้ปรากฏสะท้อนออกมาจากการทำหน้าที่ใน 4 คุณลักษณะคือ

1. การสร้างประโยชน์สุขต่อสังคม (Create of Happiness)

สัมปปปลาปา เวรมณี เจตนาถวันการพูดเพื่อเจ้ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพูดประสานประโยชน์ให้คู่ความกลับมาคืนดีกัน การไม่พูดเพื่อเจ้า คือ คุณลักษณะของผู้ประนีประนอม ที่ต้องให้สำคัญ เพราะผู้ประนีประนอมจะต้องพูดแบบมีเหตุมีผล มีสาระ พร้อมทั้งให้คู่ความสามารถเปิดเผยความต้องการที่แท้จริงว่าต้องการสิ่งใด เพื่อจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง พูดกระชับในประเด็นไม่นอกเรื่อง ไม่เยิ่นเย้อ สรุปลักษณะ คือ การพูดอย่างมีเหตุผลและมีประโยชน์ช่วยลดความขัดแย้งของคู่ความได้ และสอดคล้องกับภาระหน้าที่และเป้าหมายการประนีประนอม ซึ่งจะต้องมีหลักการเพื่อการสร้างความไว้วางใจและไม่ตรีจิตของคู่ความ โดยผู้

ประนีประนอมต้องตั้งคำถามเพื่อทราบข้อมูลที่เป็นจริงและผลประโยชน์ของคู่พิพาท เพื่อให้การเจรจาืบหน้าต่อไป ต้องเป็นผู้ฟังจับประเด็นของคู่พิพาทแล้วสรุปและอธิบายให้ชัดเจน ผู้ประนีประนอมจะต้องแปลงคำพูดของคู่พิพาทให้ออกมาเป็นถ้อยคำที่ไม่ทำให้คู่พิพาทอีกฝ่ายโมโห โดยให้ใช้เป็นคำพูดที่กลางๆ มีสติในการพูด โดยกลั่นกรองคำพูดก่อนที่จะพูด และผู้ประนีประนอมต้องพิจารณาถึงความเป็นไปได้ของข้อตกลงที่มีการเสนอเป็นทางเลือกนั้น ว่าทำได้จริงหรือไม่และตรงตามที่คู่พิพาทต้องการหรือไม่

2. การเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ (Humanity)

ปิสุณาย วาจา ย เวรมณี เจตนางดเว้นการพูดส่อเสียด คือ การใช้วาจาเพื่อการประนีประนอมด้วยการพูดไม่ให้คนแตกแยกกัน ก่อนที่จะเริ่มการไกล่เกลี่ยประนีประนอม ผู้ประนีประนอมจึงต้องสร้างมนุษยสัมพันธ์ด้วยการใช้วาจาที่สุภาพ อ่อนโยน พูดด้วยความเมตตา พูดด้วยกรุณา พูดด้วยมูทิตา พูดด้วยความหวังดี พูดเฉพาะเรื่องที่เป็นประโยชน์แก่คู่ความ เพราะการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับคู่ความถือว่าประสบความสำเร็จไปแล้วครึ่งหนึ่ง ทำให้คู่ความมีความมั่นใจในการที่จะพูดคุย เจรจากัน และยอมเปิดเผยข้อมูลให้แก่ผู้ประนีประนอม โดยไม่ใช้ทริศู อารมณ์ในการเจรจาประนีประนอมกัน ผู้ประนีประนอมเมื่อฟังความฝ่ายใดแล้ว จะต้องไม่ไปบอกอีกฝ่ายเพื่อทำลายฝ่ายนี้ และการฟังความฝ่ายโน้นแล้วไม่มาบอกฝ่ายนี้เพื่อทำลายฝ่ายโน้น

3. ท่าทีเปิดใจยอมรับผู้อื่น (Open mind)

ผรุสย วาจา ย เวรมณี เจตนางดเว้นการพูดคำหยาบคาย การประนีประนอมข้อพิพาทจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับท่าทีการไกล่เกลี่ยนัดแรกว่าจะเริ่มต้นได้ด้วยดีหรือไม่ หากสามารถเริ่มต้นได้ด้วยดีด้วยการใช้วาจาสุภาพ อ่อนหวาน เคารพให้เกียรติ เปิดใจยอมรับซึ่งกันและกัน ข้อพิพาทดังกล่าวก็มีแนวโน้มว่าจะยุติได้ไปแล้วครึ่งหนึ่ง การใช้วาจาสุภาพทำให้คู่พิพาทเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในการที่จะเปิดเผยข้อมูลและข้อเท็จจริงในการเจรจา อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการไกล่เกลี่ย เมื่อทั้งสองฝ่ายเกิดการเปิดใจยอมรับฟังเหตุผลของกันและกัน ก็จะนำไปสู่ของการลดหย่อนผ่อนปรน โดยลดทริศูให้แก่กันไม่มุ่งจะเอาชนะกัน

4. ข้อมูลที่เป็นจริง (Nexus)

มุสาวาทา เวรมณี เจตนางดเว้นจากการพูดเท็จ หลักการพูดบนพื้นฐานของข้อมูลข้อเท็จจริงมีความสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของผู้ประนีประนอม เพราะถ้าหากคู่ความไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นจริง การประนีประนอมก็สำเร็จได้ยาก ดังนั้น ผู้ประนีประนอมต้องเทคนิค

วิธีการและกลยุทธ์ของการประนีประนอมข้อพิพาทเพื่อให้คู่ความเปิดเผยข้อมูลที่จริง ต้องทำการค้นหาประเด็นข้อพิพาท ต้องจำแนกสาเหตุของความขัดแย้งของคู่กรณีแต่ละฝ่าย ต้องพยายามประสานผลประโยชน์ เชื่อมโยงและจัดการความต้องการของคู่กรณีแต่ละฝ่ายเข้าหากันจนเกิดความลงตัว และ ทำการตรวจสอบประเด็นข้อขัดแย้ง ผู้ประนีประนอมอาจจะจัดให้คู่กรณีแต่ละฝ่ายประชุมแยกกัน เพื่อทำการระดมพลังสมองในการแก้ไขปัญหา ดังนั้นเป็นหน้าที่ของผู้ประนีประนอม ที่จะต้องค้นหาข้อมูลข้อเท็จจริงให้รอบด้าน มุ่งเน้นการพูดความจริงต่อกัน

เมื่อนำหลักสัมมาวาจาไปเป็นกรอบในการวิเคราะห์การทำหน้าที่ผู้ประนีประนอม ได้พบบทบาทของผู้ประนีประนอมข้อพิพาท ซึ่งได้สะท้อนรูปแบบของการใช้สัมมาวาจาที่ปรากฏผล 4 ลักษณะ ดังกล่าวข้างต้น โดยผู้วิจัยได้ทำเป็น MODEL ที่เรียกชื่อว่า CHON MODEL เพื่อช่วยต่อการเรียกชื่อคุณลักษณะของการใช้สัมมาวาจาเพื่อการประนีประนอมของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดอุดรธานี และเป็นต้นแบบทิศทางเพื่อการศึกษาและนำไปปฏิบัติสำหรับผู้ประนีประนอมในสถานที่อื่นๆ ต่อไป

สรุป

ในการทำหน้าที่ของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดอุดรธานี สัมมาวาจาเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการทำงานของผู้ประนีประนอมที่จะนำพาคู่ความหาทางออกของความขัดแย้งร่วมกัน ผู้ประนีประนอมมีวิธีการนำหลักสัมมาวาจามาใช้ คือ ก่อนเริ่มกระบวนการประนีประนอมข้อพิพาท ผู้ประนีประนอมจะแจ้งให้คู่ความทุกฝ่ายให้พูดความจริงต่อกัน และชี้ให้เห็นว่าการพูดความจริงมีผลดีอย่างไร มีความสำคัญอย่างไร เพื่อให้คู่ความเปิดเผยข้อมูลที่เป็นจริง ซึ่งผู้ประนีประนอมต้องมีความจริงใจในคำพูด พูดด้วยถ้อยคำที่มีเหตุผลเป็นไปในทางสร้างสรรค์ ผู้ประนีประนอมจะต้องไม่พูดส่อเสียด พูดด้วยถ้อยคำที่มีความเมตตา หวังดี พูดด้วยความเป็นมิตรต่อคู่ความ ไม่ตำหนิคู่ความ พูดด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล น่าฟัง ผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดอุดรธานีจึงต้องมีการวางกติกา ระเบียบ กฎเกณฑ์ในกระบวนการประนีประนอมให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย การประนีประนอมข้อพิพาทของผู้ประนีประนอมต้องใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน เพื่อเป็นการเริ่มต้นที่ดีในการประนีประนอม การใช้วาจาที่สุภาพ ทำให้เกิดการเปิดใจของคู่ความ ผู้ประนีประนอมต้องมีความเป็นมิตรต่อคู่ความ ใช้คำพูดแบบเป็นกันเอง คำพูดและสายตาดูต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน พูดจาสุภาพ ตาก็ต้อง

มองด้วยความเมตตาด้วย กระบวนการประนีประนอมต้องมีการพูดเจรจาประสานประโยชน์กับคู่ความให้กลับมาคืนดีกัน ผู้ประนีประนอมต้องกลั่นกรองคำพูดก่อนทุกครั้งที่จะพูดออกไป และต้องดูด้วยว่า ควรพูดเวลาไหน ตอนไหน และควรจะพูดกับฝ่ายใด ต้องลำดับความสำคัญก่อนหลังของเรื่องที่จะพูดเพื่อจะทำให้มีแนวทางเกิดการเจรจาต่อรองกันได้ง่ายขึ้น เพราะหากผู้ประนีประนอมพูดไปแล้วทำให้อีกฝ่ายเกิดความระแวงสงสัยในตัวผู้ประนีประนอมจะทำให้ความเป็นกลาง ความศรัทธา ความเชื่อมั่นของผู้ประนีประนอมลดน้อยลง อาจทำให้กระบวนการประนีประนอมของศาลไม่มีความเป็นธรรมในสายตาของประชาชน

ดังนั้น การพูดด้วยหลักสัมมาวาจาก่อให้เกิดความศรัทธาในตัวผู้ประนีประนอม ทำให้คู่ความมีความมั่นใจว่า ผู้ประนีประนอมเป็นที่พึ่งของเคໍาที่จะช่วยเหลือ หาทงออกให้กับคู่ความได้

บรรณานุกรม

- दनัย อนันตโย. 2545. “ระงับข้อพิพาทด้วยการไกล่เกลี่ย.” ในวารสารสภานายความ ปีที่ 10 ฉบับที่ 39. สิงหาคม-กันยายน.
- แดเนียล โบว์ลิงและเดวิด เอ. ฮอฟฟ์แมน. 2553. **ผู้ไกล่เกลี่ย : คุณลักษณะเฉพาะตัวกับความสำเร็จในการจัดการความขัดแย้ง.** แปลโดย นพ.บรรพต ตันธีรวงศ์. กรุงเทพมหานคร : คบไฟ.
- ปริญญาพงศ์ เจียรนัยกุลนก. 2556. บทบาทในการไกล่เกลี่ยและประนีประนอมข้อพิพาทคดีของผู้ประนีประนอมประจำศาลจังหวัดเชียงราย. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ผศ.พูนศักดิ์ บุญสาลี. 2552. **บทบาทของผู้ประนีประนอมในการปฏิบัติงานไกล่เกลี่ยข้อพิพาท.** พิธีเปิดศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาทศาลจังหวัดอุดรดิตถ์.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต). 2551. **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์.** ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส.อาร์.พรินติ้ง แมส โปรดักส์ จำกัด.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต). 2553. **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลศัพท์.** กรุงเทพมหานคร : บริษัทสหธรรมิก จำกัด.

- พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส. 2554. **พุทธสันติวิธี : การบูรณาการหลักการและเครื่องมือจัดการความขัดแย้ง**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท 21 เซ็นจูรี จำกัด.
- พระสมชาย ปโยโค ดำเนิน. 2554. “การประยุกต์ใช้สัมมาวาจาเพื่อการบริหารงานของผู้บริหาร”. ใน **พุทธธรรมกับการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ**. กรุงเทพมหานคร : 21 เซ็นจูรี.
- พระสัทธัมมโชติกะ ธัมมาจริยะ. 2539. **ปรมัตถโชติกะ มหาอภิธัมมัตถสังคหฎีกา ปริเฉทที่ 5 เล่มที่ 2**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ.
- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. 2539. **พระไตรปิฎกภาษาไทย**. ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยกรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ลีโอนาร์ด เจ. มาร์คัส และคณะ. 2552. บรรพต ต้นธีรวงศ์ แปล. **เจรจาแนวใหม่ : มิติแห่งการป้องกันและระงับความขัดแย้งในที่ทำงานและระบบสุขภาพ**. กรุงเทพมหานคร : คบไฟ.
- ศักดา วัตตธรรม. 2552. ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประนีประนอมในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท. **วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สรวิศ ลิ้มปริงชี. 2550. **การจัดการความขัดแย้งกับการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท/ความขัดแย้งและวิธีการระงับข้อพิพาททางเลือก**. กรุงเทพมหานคร : ธนาเพรส.
- สำนักงานศาลยุติธรรม. 2544. **ระเบียบคณะกรรมการการบริหารศาลยุติธรรม ว่าด้วยการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานศาลยุติธรรม.
- อดุลย์ ชันทอง. 2550. “การบริหารจัดการระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล”. ใน **รวมบทความการบริหารจัดการระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในศาล**. รวบรวมจัดพิมพ์โดย สำนักงานระงับข้อพิพาทสำนักงานศาลยุติธรรม. กรุงเทพมหานคร : ธนาเพรส.
- Damien Keown. 2003. **A Dictionary of Buddhism**. New York : Oxford University Press.
- Subhadra Panyadeep. 2008. “Buddhist Ethics and Trends in Education”. in **Buddhist & Ethics Symposium Volume**. ed. by Dion Peoples. Bangkok : MCU Press.