

Участие третьей стороны в качестве Арбитра или Посредника (медиатора) зависит от сущности и условий конфликтной ситуации. Эффективно вступление третьей стороны в качестве арбитра в следующих случаях:

- требуется быстрое конкретное решение, когда принципы сторон ясны, но поиск приемлемого решения затянут;
- при напряжённом эмоциональном конфликте, который постоянно ужесточается. В случае доверия сторон Арбитру авторитетное волевое решение воспринимается легче;
- необходимость применять санкции к одной из сторон или необходимость блокирования борьбы.

Вступление третьей стороны в качестве посредника эффективно в следующих случаях:

- содействие нормализации отношений;
- поиски творческого, приемлемого для обеих сторон решения;
- помощь в организации переговоров и создании доброжелательной атмосферы.

Участие посредника или Арбитра в процессе разрешения конфликта целесообразно в следующих случаях:

- Силы и средства, аргументы и контраргументы исчерпаны, но конфликт затянулся и не решен;
- стороны не могут найти общих точек соприкосновения;
- одна из сторон сильно пострадала, и она требует заявленной компенсации и санкций по отношению к другой стороне;
- адвокаты сторон по-разному толкуют законы и используют разные ключевые критерии для разрешения конфликта;
- сторонам важно сохранять отношения после разрешения конфликта, но приемлемое решение они самостоятельно найти не могут;
- стороны пришли к соглашению, но необходима оценка внешнего эксперта и контроль за выполнением соглашения;
- в результате эскалации конфликта повышается вероятность применения насильственных действий и шансы для примирения предельно низки.

Сложность и разнообразность ситуаций, с которыми сталкивается посредник позволяет определить общую структуру процесса медиации:

1. Знакомство с историей конфликта, сторонами и их требованиями.
2. Встречи с каждой из сторон вместе и по отдельности. Подготовка каждой из сторон к проведению переговоров в поиске вариантов решения спора. Определение круга вопросов для обсуждения.
3. Проведение переговоров с подведением сторон к поиску соглашения. Выработка творческих вариантов и нормализация отношений по мере возможности.