

FLORA M. KATZ

**Negociar y mediar el conflicto**  
Teoría y práctica de la mediación  
prejudicial

## ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN .....	7
II. CULTURA .....	11
III. CONFLICTO .....	15
IV. EL LENGUAJE .....	21
V. LA NEGOCIACIÓN .....	25
V.1. Requisitos de un buen negociador .....	33
V.2. Negociación colaborativa versus negociación competitiva .....	36
V.3. Factores negativos que impiden la cooperación en la negociación .....	38
V.4. Conductas personales que dificultan la negociación .....	39
V.5. El negociador suave y el negociador duro .....	41
V.6. La agenda de negociación .....	42
V.7. Diferencias culturales versus ganancias conjuntas .....	43
V.8. Experiencia multinacional en materia de cultura y negociación .....	45
VI. LA MEDIACIÓN .....	49
VI.1. La narrativa en la mediación .....	59
VI.2. Las emociones en la mediación .....	60
VI.3. Condiciones de un buen mediador .....	73
VI.4. El acuerdo en la mediación .....	76
VI.5. Mediación transformativa-facilitativa .....	79
VI.6. Diferencias de género en la mediación .....	81
VI.7. La importancia de la ética en la mediación .....	82
VI.8. Análisis y evaluación .....	84
VI.9. La mediación interdisciplinaria .....	86
VI.10. La mediación en disputas multinacionales .....	87
VII. NUEVAS FORMAS DE NEGOCIACIÓN: EL COMERCIO ELECTRÓNICO Y LA MEDIACIÓN POR "E-MAIL" .....	93
VIII. LEY 26.589 DE MEDIACIÓN .....	99
IX. CONFLICTOS RESUELTOS EN MEDIACIÓN .....	105
IX.1. Juicios por alimentos y régimen de visitas de menores .....	105
IX.2. Disolución de sociedad conyugal y adjudicación de bienes .....	107
IX.3. Renegociación de contratos .....	108
IX.4. Daños y perjuicios en edificios en propiedad horizontal .....	108
IX.5. Daños y perjuicios físicos .....	110
IX.6. Las disputas interempresariales .....	110
IX.7. Reclamo de deudas por alquileres impagos .....	111

IX.8. Derecho de marcas y patentes .....	112
IX.9. Transporte multimodal .....	112
IX.10. Desafectación de usufructo .....	112
IX.11. División de condominio .....	113
IX.12. Juicio por cobro de honorarios .....	114
X. CONCLUSIÓN .....	117
XI. BIBLIOGRAFÍA .....	119
XI.1. Negotiation Journal .....	120