



Enseñanza e Investigación en Psicología

ISSN: 0185-1594

rbulle@uv.mx

Consejo Nacional para la Enseñanza en  
Investigación en Psicología A.C.  
México

Laca Arocena, Francisco A.  
Actitudes y comportamientos en las situaciones de conflicto  
Enseñanza e Investigación en Psicología, vol. 10, núm. 1, enero-junio, 2005, pp. 117-126  
Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C.  
Xalapa, México

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29210108>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica  
Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

## ACTITUDES Y COMPORTAMIENTOS EN LAS SITUACIONES DE CONFLICTO

### Attitudes and behaviors in conflict situations

Francisco A. Laca Arocena  
*Universidad de Colima*<sup>1</sup>

#### RESUMEN

La evaluación de los programas de capacitación en habilidades para el manejo constructivo de los conflictos, al igual que la evaluación de otros muchos programas de capacitación, descansa en la medición de las actitudes. Si se aprecia una modificación positiva en éstas, se puede predecir que se ha producido una modificación positiva en los comportamientos. El presente artículo plantea la discusión de si la evidencia teórica y empírica sobre la influencia de las actitudes en los comportamientos autoriza tal conclusión.

**Indicadores:** Conflicto; Relación entre actitud y comportamiento; Programas de capacitación; Evidencia empírica.

#### ABSTRACT

*The assessment of programs in teaching conflict management skills, and also in other teaching skills programs, is based on attitudes' measurement. If a positive attitude is found, it is possible to predict that a positive change in behavior. This paper discusses if the theoretical and empirical evidence about the influence of attitudes on behavior authorize said conclusions.*

**Keywords:** Conflict; Attitude and behavior relationship; Training programs; Empirical evidence.

---

<sup>1</sup> Facultad de Psicología, Av. Universidades 333, 28040 Colima, Col. (México), telefax (312)316-10-91, correo electrónico: francisco\_laca@uacol.mx. Artículo recibido el 1 de octubre y aceptado el 25 de noviembre de 2004.

## INTRODUCCIÓN

Para los psicólogos que han investigado el conflicto, particularmente para quienes en ámbitos educativos u otros escenarios sociales han instrumentado programas para capacitar a las personas en el manejo constructivo de sus conflictos, la discutible relación entre las actitudes y los comportamientos es una cuestión clave. Por razones prácticas y por supuesto éticas, no es posible provocar conflictos reales en las investigaciones ni en los programas de capacitación; todo lo más, se escenifican mediante actividades de rol; por tanto, nunca se observan ni se miden conductas reales de conflicto, sino simplemente se observan las actitudes hacia el conflicto y se miden sus variaciones.

Las propias evaluaciones pre y postest en los programas de enseñanza de habilidades para un manejo constructivo del conflicto pivotan sobre las actitudes; si se aprecia un cambio en ellas, se deduce que se ha facilitado un cambio constructivo en los comportamientos futuros. ¿Hay fundamento teórico y empírico para esta confianza en la influencia de las actitudes sobre los comportamientos, y particularmente en los comportamientos en las situaciones de conflicto? La evidencia respecto de la influencia de las actitudes en los comportamientos no es unívoca. La cuestión está abierta a discusión, y tal discusión es relevante para todos aquellos que trabajan para mejorar las habilidades de la gente para afrontar situaciones, sean o no de conflicto.

### **La compleja relación entre actitudes y comportamientos**

El constructo *actitud* es probablemente uno de los más controvertidos en las ciencias sociales, a la par que uno de los más antiguos, pues puede datarse ya a comienzos del siglo pasado. En opinión de Matellart (2003), la noción de “actitud”, entendida como “un estado de ánimo individual respecto de un valor” (p. 117), habría sido introducida en 1921 por Thomas y Znaniecki en su estudio sobre el campesinado polaco emigrado a los Estados Unidos. Parece ésta una definición tan inespecífica como la propia expresión “estado de ánimo”.

El interés de los científicos sociales por el estudio de las actitudes se ha enfocado tradicionalmente en su hipotética relación con los comportamientos. ¿En qué medida evaluar las actitudes ayuda a predecir comportamientos? Es ésta una cuestión que podría acompañarse de otra sobre un correlato de las actitudes: la persuasión; en efecto,

¿en qué medida *modificar* actitudes ayuda a modificar comportamientos? Tal sería la cuestión sobre la que han girado ocho décadas de investigación sobre la relación entre actitudes y comportamientos sin que se haya logrado obtener conclusiones claras.

Se necesitarían numerosas páginas para describir las sucesivas aproximaciones y distanciamientos que los investigadores han ido hallando entre las actitudes y los comportamientos. En un extremo, se hallan posturas como la de Leonard Doob (1947) en su definición conductista de actitud: “una respuesta implícita, generadora de impulsos, considerada socialmente significativa en la sociedad del individuo” (p. 43). Desde esta perspectiva, la actitud aparece tan estrechamente ligada al comportamiento como esa “respuesta implícita” que tan sólo aguarda la presencia de la situación estimuladora para pasar a ser respuesta manifiesta. No hay muchos investigadores que sostengan hoy día un punto de vista tan determinista acerca de los efectos de las actitudes sobre las conductas, aunque estudios recientes parecen indicar una más estrecha relación entre actitudes y conducta cuando el sujeto se halla bajo la presión del tiempo. Señalan Baron y Byrne (2002): “En situaciones donde la presión de tiempo es elevada, el vínculo actitud-comportamiento tiende a ser más fuerte que en situaciones donde no hay presión y donde los individuos disponen de tiempo para pensar en la información disponible con más detenimiento” (p. 143). La limitación del tiempo disponible para hacer una elección—en este caso para elegir la estrategia de afrontamiento de un conflicto—, es ciertamente una condición cuyo efecto sobre el conflicto no puede ignorarse (Laca, 2003; Laca y Alzate, 2004).

En el polo opuesto a la concepción conductista de Doob, abundarían definiciones tan vagas como la citada de Thomas y Znaniecki, en las que la actitud es “un estado de ánimo” o un “sentimiento positivo o negativo hacia una persona u objeto” (Rubin, Pruitt y Kim, 1994, p. 252). Parece hartamente problemático evaluar la distancia que hay entre un sentimiento y un comportamiento.

A medio camino entre una definición tan determinista como la de Doob (1947) y otra tan imprecisa como la de Rubin y cols. (1994), se hallan diversos intentos por incluir en el constructo *actitud* tanto los aspectos anímicos o sentimentales de un sujeto como sus valores, junto con cierta predisposición a una acción congruente con esos sentimientos y valores. Para Ellis y McClintock (1993), “esta combinación de pensamiento, sentimientos y potencial para la acción, basada en la forma en que equilibramos los diversos aspectos de nuestros sistemas

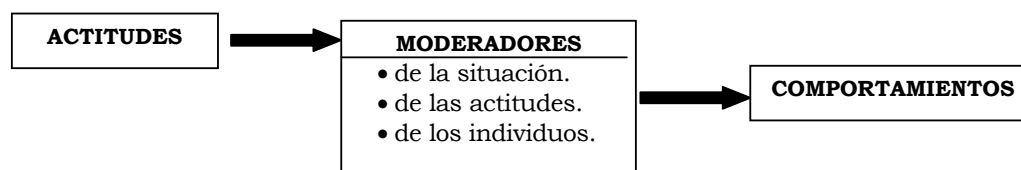
de valores, es lo que describimos como actitudes” (p. 38). Se habla, pues, de un potencial para la acción, una predisposición para un tipo de respuesta, que también recoge Allport (1965) en su definición algo compleja de actitud: “Un estado mental y neurológico de diligencia, organizado a través de la experiencia, que ejerce una influencia directa y dinámica sobre la respuesta del individuo respecto de todos los objetos o situaciones con las que está relacionado” (cfr. también Matelart, 2003, p. 117).

La relación entre actitudes y comportamientos ya venía siendo bastante cuestionada desde el conocido estudio de LaPiere (1934/1967). En efecto, en 1934 este autor recorrió los Estados Unidos acompañado de una pareja de chinos, con quienes se alojó en 66 hoteles y fue atendido en 186 restaurantes y cafés sin que pudiera detectar comportamientos racistas, salvo en un solo hotel. Cuando posteriormente remitió un cuestionario sobre actitudes hacia individuos de raza china a los locales previamente visitados en los que no halló problemas, encontró que, de los 128 establecimientos que respondieron a su cuestionario, el 90% manifestó que nunca aceptaría clientes de raza china (cfr. Reardon, 1989). El propio LaPiere había intentado una definición de actitud que acercase los puntos de acuerdo entre los teóricos de su época: “Las actitudes se adquieren en la experiencia social y proporcionan al organismo de cada individuo cierto grado de preparación para ajustarse de manera precisa a determinados tipos de situaciones sociales en caso de que estas situaciones se presenten” (LaPiere, 1934/1967, p. 26). Ante el elevado porcentaje de incongruencia entre actitudes y comportamientos que encontró en su estudio, concluyó que, cuando se estudia el efecto de la actitud sobre el comportamiento, hay que tomar en cuenta, sobre todo, los elementos de la situación. Si las actitudes sociales conducen o no a determinados patrones de comportamiento, es algo —opinará LaPiere— que deberá desprenderse del estudio en situaciones reales: “No puede establecerse sobre la base de datos de cuestionarios” (Reardon, 1989, p. 58).

Baron y Byrne (2002) opinan que, contrariamente al escepticismo sobre la influencia de las actitudes en los comportamientos que se desprendía de las primeras investigaciones (como la citada de LaPiere), las investigaciones actuales indican que las actitudes influyen en los comportamientos, aunque esta influencia no es simple. Los psicólogos

sociales han venido identificando diversos “moderadores”<sup>2</sup> que, median-do entre las actitudes y los comportamientos, debilitan la influencia de las primeras sobre los segundos (Figura 1); debilitan, pues, tal influen-cia, pero no la eliminan por completo. “Existen muchos de estos mo-deradores, la mayoría [de los cuales] parece tener relación con aspectos de la situación, con aspectos de las actitudes en sí y con aspectos de los individuos”, afirman Fazio y Roskos-Ewoldsen (cfr. Baron y Byrne, 2002, p. 143).

**Figura 1.** Diversos moderadores que debilitarían la influencia de las acti-tudes en los comportamientos.



Citemos, por último, la perspectiva, modesta pero útil, de considerar la actitud como una probabilidad de ocurrencia de comportamientos (Wicker, 1969). A la actitud se le atribuiría la recurrencia de conduc-tas de cierto tipo (cfr. Reardon, 1989). Parece ser ésta una concepción prudente de la influencia de las actitudes sobre los comportamientos; así, se diría que una persona que manifiesta actitudes xenófobas, por ejemplo, exhibiría con mayor probabilidad comportamientos xenófobos, y esa probabilidad sería alta, media o baja según los contextos en que ocurrieran las situaciones (recuérdese lo dicho sobre los efectos de los “moderadores”). Retomando el clásico estudio de LaPiere, se vería que el 90% de los encuestados que manifestaron actitudes racistas hacia los chinos no tuvo esos comportamientos en las situaciones reales; es decir, las actitudes (racistas) no se explicitaron en los comportamientos corres-pondientes cuando se presentó la situación real de atender a tales clientes.

### Consideración de las actitudes en el conflicto

En general, las definiciones de *actitud* dadas por los investigadores del conflicto abundan en el componente emocional, omitiendo el potencial hipotético para la acción. La cita de Rubin y cols. (1994) procede de

<sup>2</sup> Para este interesante tópico de los “moderadores” de la influencia de las actitudes en los comportamientos, véanse los citados Baron y Byrne (2002).

su *Social conflict. Escalation, stalemate, and settlement*, convertido en uno de los clásicos de la literatura sobre la psicología del conflicto. Para Mayer (2000), las actitudes hacia el conflicto son variables emocionales que describen la forma en que manejan los individuos los sentimientos que les provoca el conflicto. Tendrían carácter bipolar: entusiasta *versus* reacio, emocional *versus* racional, volátil *versus* improvable. Curiosamente, esta concepción de Mayer de considerar las emociones como variables emocionales parece retrotraerse ochenta años atrás, a la de Thomas y Znaniecki que se citaba al principio, poniendo el acento en los “estados de ánimo”.

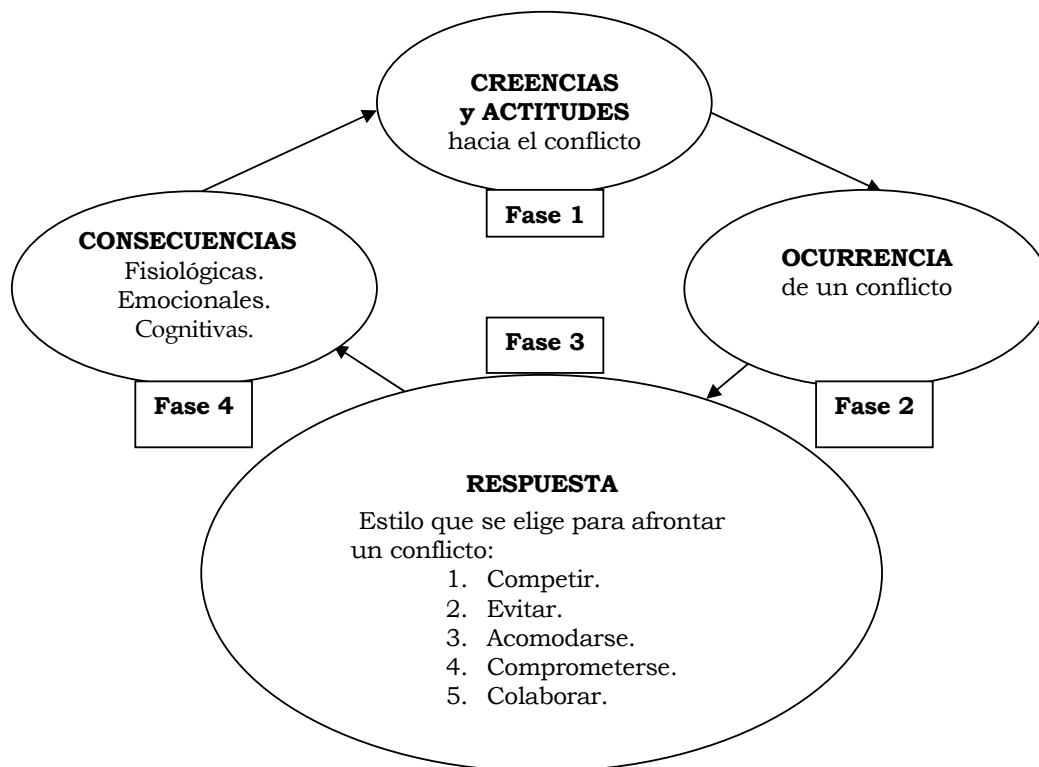
En la medida en que las actitudes influyan en los comportamientos —y ya se ha visto que esta influencia no es simple—, las actitudes hacia el conflicto influirán en los estilos con que los individuos afrontan sus conflictos<sup>3</sup>. Algunos autores ven en las actitudes la fase primera (Figura 2) del ciclo del conflicto (Mayer, 2000; Webne-Behrman, 1998). Así, una actitud de rechazo o temor al conflicto (por ejemplo, por la creencia de que es impropio tener conflictos) influiría en la fase inicial de un conflicto en la dirección de evitarlo mientras sea posible. Por el contrario, una actitud proclive a la competitividad y a la obtención de logros (una creencia de que lo importante es defender siempre los propios intereses y de que éstos son incompatibles con los intereses de otras partes, una visión de ganar y perder) llevaría a los individuos a una actitud inicial de predisposición al conflicto o, al menos, a no evitar aquellos, potenciales, que se vayan presentando. Es en este sentido como se entiende que las actitudes hacia el conflicto constituyen ya la primera fase de cualquier conflicto, y condicionan o predisponen al sujeto a un estilo de afrontamiento inicial.

Además de la actitud del individuo hacia el conflicto, uno de los factores que influyen en los comportamientos será el tipo de éste (Moore, 1996). Así, por ejemplo, los conflictos de valores tienden a evitarse más frecuentemente que los conflictos de intereses (Laca, 2003; Laca y Alzate, 2004). El tipo de conflicto sería, retomando el concepto de “moderadores” (véase Figura 1), un moderador de la situación. La manera en que se exprese una actitud en una relación interdependiente dependerá de lo que sea apropiado al medio y contexto social

<sup>3</sup> Se entiende por “estilo de conflicto” (*conflict style*) “la manera en que las personas responden habitualmente a sus conflictos” (Filley, 1975). Constituye un tópico en la literatura del conflicto desde que hace cuatro décadas Blake y Mouton presentaron su modelo del “doble interés”: mi interés por mis propios resultados y mi interés por los resultados de la otra parte y la relación con ella.

(Deutsch y Coleman, 2000). Moderadores del individuo serían ciertas características de personalidad y biográficas (experiencias previas con el conflicto), así como el estatus social u organizacional (Rahim, 1983).

**Figura 2.** Fases del ciclo del conflicto (Fuente: Webne-Behrman, 1998, p. 75).



Retomando el concepto de las actitudes como probabilidades de ocurrencia de comportamientos con que concluyó el apartado anterior, se diría que ciertas actitudes hacia el conflicto indicarían una mayor probabilidad de ocurrencia de determinados estilos de afrontamiento inicial del conflicto, pero estas probabilidades de ocurrencia estarán “moderadas” por aspectos tales como el tipo de conflicto que se plantea, las características de personalidad y biográficas de los protagonistas, su estatus y otros.

## DISCUSIÓN

En la introducción se cuestionaba si la modificación de las actitudes hacia el conflicto, que con frecuencia se observa entre el pre y el postest



en la aplicación de programas de habilidades en el manejo del conflicto, puede tomarse como evidencia significativa de un cambio de comportamientos en futuros conflictos o, todo lo más, es un efecto de la persuasión de estos programas en modificar superficial y pasajera-mente las actitudes de los participantes en ellos; se planteaba como elemento decisivo del problema la influencia de las actitudes en los comportamientos, tópico abordado por las ciencias sociales desde hace siete u ocho décadas; se apuntaba asimismo la pluralidad de definiciones del constructo *actitud* y la divergencia entre los investigadores respecto a la intensidad en la relación entre actitudes y comportamientos; se destacaba que las investigaciones más recientes tienden a aceptar la influencia de las actitudes en los comportamientos, pero señalando que dicha influencia se ve muy mediatizada por “moderadores”, esto es, por las características propias de cada situación, de cada actitud y de cada individuo. Por lo que al conflicto se refiere, se señalaba como moderador situacional el tipo de conflicto (si éste es de valores, de intereses, interpersonal, etc.), y se apuntaban como moderadores propios de cada individuo sus características de personalidad, biografía previa con el conflicto, su estatus y el status de los otros protagonistas.

Se han apuntado algunas razones para dudar legítimamente de que una modificación en las actitudes hacia el conflicto, manifestadas inmediatamente luego de concluir un programa de habilidades en el manejo del conflicto, pueda tomarse por sí sola como un predictor fiable de comportamientos en futuros conflictos. El presente autor sugeriría no abandonar este tipo de “controles” sobre la eficacia de las labores de los psicólogos como entrenadores o capacitadores, pero siempre completando estas evaluaciones de las actitudes con otras propias de la metodología observacional. En efecto, allí donde sea factible—centros docentes, empresas u otras organizaciones, donde los participantes en estos cursos de habilidades continuarán conviviendo—, es necesario que se lleven a cabo registros observacionales de la frecuencia de conflictos futuros y de la frecuencia de las diferentes estrategias adoptadas para su resolución. La medición de las actitudes postest debe replicarse pasado un tiempo, de modo que pueda discriminarse el grado de permanencia o transitoriedad de las modificaciones actitudinales que se hubieran

observado. ¿Hay permanencia en las modificaciones de actitudes observadas justo al finalizar estos programas? En todo caso, ante la necesidad de mejorar la evaluación de los efectos de los programas en habilidades para resolución de conflictos, se requiere que profesores,

investigadores y capacitadores discutan las metodologías de evaluación de resultados, particularmente en la cuestión que aquí se ha pretendido introducir: el efecto de los programas en la modificación de los futuros comportamientos en conflicto.

### REFERENCIAS

- Allport, G.W. (1965). Attitudes. En C. Murchison (Ed.): *Handbook of psychology*. Worcester, MASS: Clark University Press.
- Baron, R. y Byrne, D. (2002). *Psicología social* (8ª ed.). Madrid: Prentice-Hall.
- Deutsch, M. y Coleman, P.T. (2000). *The handbook of conflict resolution. Theory and practice*. San Francisco, CA: Jossey-Bass Inc.
- Doob, L.W. (1947). The behavior of attitudes. *Psychological Review*, 54, 135-156.
- Ellis, R. y McClintock, A. (1993). *Teoría y práctica de la comunicación humana* (Comunicación Num. 55). Barcelona: Paidós.
- Filley, A.C. (1975). *Interpersonal conflict resolution*. Glenview (Ireland): Scott-Foresman.
- La Piere, R. (1934/1967). Attitudes versus action. En N. Fishbein (Comp): *Readings in attitude. Theory and measurement* (pp. 26-31). New York: John Wiley.
- Laca, F. (2003). *Elección de estrategias de conflicto bajo presión de tiempo*. Tesis doctoral. San Sebastián (España): Universidad del País Vasco.
- Laca, F. y Alzate, R. (2004). Estrategias de conflicto y patrones de decisión bajo presión de tiempo. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades SOCIOTAM*, XIV(1), enero-junio.
- Mattelart, A. (2003). *La comunicación-mundo. Historia de las ideas y de las estrategias*. México: Siglo Veintiuno Editores.
- Mayer, B. (2000). *The dynamics of conflict resolution. A practitioner's guide*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Moore, C. (1996). *The mediation process: Practical strategies for resolving conflict*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Rahim, M.A. (1983). A measure of styles of handling interpersonal conflict. *Academy of Management Journal*, 26(2), 368-376.
- Reardon, K.K. (1989). *La persuasión en la comunicación. Teoría y contexto*. (Comunicación Num. 8). Barcelona: Paidós.
- Rubin, J.Z., Pruitt, D.G. y Kim, S.H. (1994). *Social conflict. Escalation, stalemate and settlement* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.
- Thomas, W.I. y Znaniecki, F. (1921). *The Polish peasant in Europe and America*. Chicago: The University of Chicago Press.

Webne-Behrman, H. (1998). *The practice of facilitation. Managing group process and solving problems*. Wesport, CON: Quorum Books.

Wicker, A.W. (1969). Attitudes vs. actions: The relationship of verbal and overt behavioral responses to attitudes objects. *Journal of Social Issues*, 25, 41-78.