

## CAPITULO 3

# REDES CONVERSACIONALES DE CONFLICTO Y RECONCILIACIÓN

Juan Carlos Valderrama Cárdenas<sup>1</sup>

### RESUMEN

El presente texto fue motivado por la intención de fundamentar el proyecto de investigación redes conversacionales de conflicto y reconciliación, cuya hipótesis principal gira alrededor de que las personas hacen parte de redes de conversaciones que se dan en espacios reales como en espacios virtuales, y que de acuerdo a la forma de hablar acerca de la violencia los ciudadanos pueden tener incidencias en aspectos del bienestar psicológico subjetivo y de las relaciones con los otros; con base en el modelo de bienestar psicológico de Ryff, la propuesta del triángulo dramático de Karpman y el sistema determinado por el problema de Anderson, se hace una revisión argumentativa acerca de la violencia en espacios on-line y off-line. Se encontró que se han desarrollado estudios que sustentan que la violencia en espacios virtuales influye y facilita que se presente agresiones en otros contextos, adicional a esto, hay evidencia que muestra cómo el bienestar psicológico de las personas puede verse afectados por las conversaciones en diversas redes sociales. No obstante, los espacios virtuales tienen aspectos positivos que permiten a comunidades encontrar soporte en sus situaciones personales. Como conclusiones se está de acuerdo con que solucionar los problemas de modo off-line puede ser una estrategia adecuada, sin embargo, es recomendable continuar trabajando para proponer estrategias on-line que permitan hacer prevención en el contexto natural donde se construyen.

---

<sup>1</sup> Psicólogo, Universidad Antonio Nariño, Máster en terapia familiar sistémica, Universidad Autónoma de Barcelona, Docente, Corporación Universitaria Minuto de Dios, correo electrónico: [juan.valderrama.c@gmail.com](mailto:juan.valderrama.c@gmail.com). ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0371-7501>, Google académico: <https://scholar.google.es/citations?hl=es&user=Xq6VnREAAAAJ>

**ABSTRACT**

This text was motivated by the intention of founding the research project Conversational Networks of Conflict and Reconciliation, whose main hypothesis revolves around the fact that people are part of networks of conversations that take place in real spaces as well as virtual spaces, and that according to the way of speaking about violence, citizens can have an impact on aspects of subjective psychological well-being and relations with others; based on Ryff's model of psychological well-being, the proposal of Karpman's dramatic triangle and the problem determined system by Anderson's, an argumentative revision is made about violence in on-line and off-line spaces. It was found that studies have been developed that sustain that violence in virtual spaces influences and facilitates the presence of aggressions in other contexts. In addition to this, there is evidence that shows how the psychological well-being of people can be affected by conversations in various social networks. However, virtual spaces have positive aspects that allow communities to find support in their personal situations. As conclusions are agreed that solving problems off-line mode may be an appropriate strategy, however, it is advisable to continue working to propose online strategies that allow prevention in the natural context where they are built.

**PALABRAS CLAVE:** violencia, redes sociales, comunidad, bienestar.

**KEYWORDS:** violence, social networks, community, well-being.

## INTRODUCCIÓN

Luego de un conflicto las relaciones cambian, y las conversaciones alrededor del conflicto se ven influenciadas por la misma naturaleza del problema; por aquello, en el marco del proyecto *“redes conversacionales de conflicto y reconciliación”* surgieron varios cuestionamientos en cuanto a las dinámicas de los procesos de perdón y reconciliación, en donde la principal pregunta tenía que ver con la posibilidad o imposibilidad de que pueda darse el perdón sin la reconciliación o la reconciliación sin perdón (Valderrama, y otros, 2018). Adicional a esto, fue recurrente preguntarse respecto a cómo las personas conversan sobre la violencia, el maltrato, la reconciliación entre otros varios fenómenos que competen a los colombianos. En efecto, hay diversos espacios en donde estas conversaciones tienen lugar: el trabajo, la universidad, el hogar, las redes sociales. Este último es un espacio relativamente nuevo en donde se habla sobre temas importantes para las personas.

### **Comportamiento on-line y off-line**

En la actualidad estudiar las redes sociales ha tenido diversas vertientes e intereses relacionados con diversidad de problemas sociales; el acoso es un tema de interés, ya que es un espacio en donde los adolescentes interactúan, se ha encontrado que la violencia en las redes sociales tiene como factor de riesgo: el acceso ilícito a alcohol y drogas, tener filiación con un grupo o pandilla, además que tener una relación cercana con los profesores reduce el riesgo de ser acosado por redes (Choi, Earl, Lee, & Cho, 2019). Las historias falsas acerca de violencia racial, resultan interesantes en la medida en que se ha identificado que se difunden de manera más rápida que otro tipo de publicaciones, las sátiras sobre el mismo tema, resultan ser menos virales, pero se mantienen más tiempo en circulación (Babcock, Cox, & Kumar, 2019). La discriminación es un tema frecuentemente asociados a conversaciones violentas, además que se ha identificado que estas conversaciones han sido serios detonantes de actos de violencia entre comunidades, por ello, en la actualidad se está trabajando para que la moderación de los comentarios con contenido racista sea automático y efectivo (Dias, Welikala, & Dias, 2018).

En las redes pueden facilitar que algunos mitos se propaguen, por ejemplo, no es raro que se difundan afirmaciones sobre que las mujeres mienten respecto al abuso sexual, evidentemente, todo iniciado por actores maliciosos de las redes sociales, que desacreditan los testimonios y las campañas que buscan dar visibilidad a esta problemática (Pandey, Purohit, Stabile, & Grant, 2018). Los niveles de bienestar psicológico pueden verse afectados por situaciones del contexto, por ejemplo, un conflicto armado, esto ha llevado a pensar que las publicaciones en redes sociales debería ser un indicador que refleje la salud mental de las personas, en ese sentido, se ha encontrado que los ciudadanos en territorios de conflicto suelen realizar publicaciones con base en tres emociones negativas: 1) miedo, 2) ira, 3) tristeza (Wani, Agarwal, Jabin, & Hussain, 2018).

Teniendo en cuenta lo anterior, las publicaciones en redes pueden dar cuenta de realidades a veces ocultas, la violencia de género es un caso representativo, especialmente durante la campaña de #MeToo en donde se identificó a partir de 0.7 millones de twits que las agresiones sexuales son más frecuentes en el hogar y por un miembro de la propia familia que en otros espacios, como el trabajo o el transporte público (Khatua, Cambria, & Khatua, 2018). Las relaciones de pareja también han sido estudiadas ampliamente, de modo que se conoce que algunos portales Web cumplen la función de unir parejas, no obstante, también las redes son espacios de conflicto relacionados con los celos; en Facebook hay evidencia de una relación entre los celos en el uso de la red social y violencia de pareja, lo que implica que el comportamiento en línea influencia de manera significativa comportamientos violentos off-line (Daspe, Vaillancourt-Morel, Lussier, & Sabourin, 2018). En la actualidad se desarrollan herramientas y técnicas que mediante el análisis de las publicaciones se logre identificar y dar soporte a víctimas de violencia doméstica (Subramani, Wang, Vu, & Li, 2018).

Cada vez hay más estudios sobre el comportamiento humanos en las redes sociales, y como esto influye en su bienestar psicológico, desde esta perspectiva hay evidencia que muestra que entre las personas usen más las redes sociales, más se exponen a opiniones opuestas a la propia, lo que favorece una tensión psicológica significativa (Jeong, Zo, Lee, & Ceran, 2019).

## DESARROLLO

### La violencia y sus implicaciones en el bienestar psicológico

Es común pensar que el bienestar psicológico se entiende como la ausencia de emociones negativas y de enfermedad mental, sin embargo, diferentes estudios han llevado a pensar que el bienestar psicológico comprende diversas dimensiones (Ryff, 1995).

*Tabla 1 Dimensiones del modelo de bienestar psicológico de Ryff*

<b>Dimensión</b>	<b>Nivel Optimo</b>
<b>Control ambiental</b>	Sensación de control y competencia, control de actividades.
<b>Crecimiento personal</b>	Sensación de desarrollo continuo, apertura a nuevas experiencias
<b>Propósito en la vida</b>	Objetivos en la vida, sensación que pasado y presente tienen sentido.
<b>Autonomía</b>	Resiste presiones sociales, regula su conducta
<b>Autoaceptación</b>	Percepción positiva sobre sí mismo
<b>Relaciones positivas con los otros</b>	Preocupación por el bienestar de los demás, capacidad de empatía.

Fuente: (Hervás Torres, 2009)

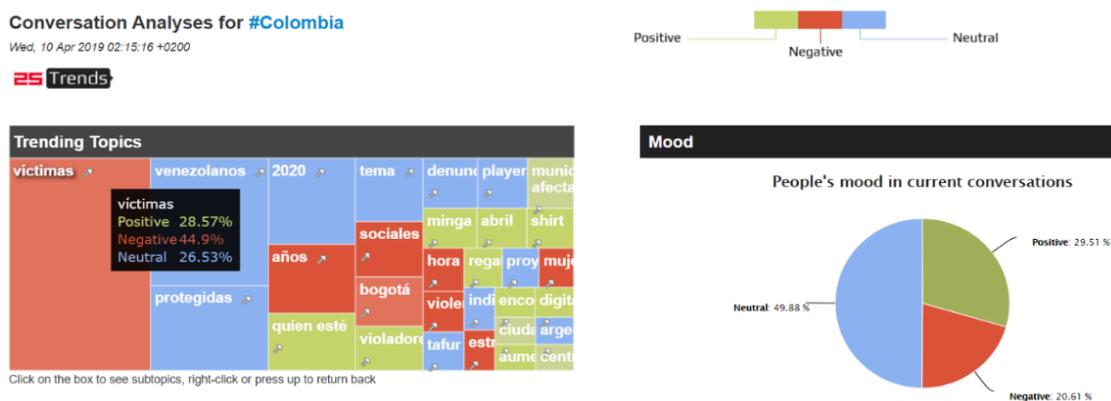
Situaciones como la violencia domestica suelen tener implicaciones en el bienestar psicológico de las personas, por ejemplo, las mujeres que deciden quedarse en relaciones de pareja en donde hay abuso suelen perder el sentido de oportunidad de una vida mejor, de la tranquilidad y el amor de pareja, mientras que la mujeres que deciden separarse tienen una sensación de libertad y de fuerza interna, acompañada de esperanza de mejores oportunidades (Estrellado & Loh, 2019). Otras investigaciones resaltan que mujeres sobrevivientes de violencia domestica suelen presentar síntomas asociados a la depresión (Overstreet, Willie, & Sullivan, 2019).

A otra escala de violencia, como es el terrorismo, se ha hallado que puede tener implicaciones en la vida psicológica de las víctimas y del entorno social; los atentados del 11 de Septiembre trajo consigo discriminación racial y periodos de adversidad económica para algunas comunidades del país, adicional a esto, hubo un incremento en el consumo de alcohol en estos grupos, lo que hace pensar que hay pocos planes de acción ante estos macro-estresores (Brown, Richman, Moody, & Rospenda, 2019). No obstante, hay reportes que

aluden a que algunos efectos de eventos traumáticos pueden ser: a) vínculos más fuertes con la familia, b) mayor empatía, c) madurez, esto se ha denominado como el fenómeno de cambios positivos resultados de la lucha contra el trauma (Glad, Kilmer, Dyb, & Hafstad, 2019).

Los discursos políticos pueden tener incidencia en el bienestar psicológico de las personas, tal cual lo muestra un estudio en el cual discursos políticos positivos y negativos incrementaron o disminuyeron emociones positivas y negativas en una muestra de 280 jóvenes mexicanos en un diseño experimental en donde los participantes debían escuchar discursos políticos; lo significativo en el estudio es que las respuestas negativas a discursos negativos se relaciona con mayor presencia de estrés y una menor percepción de bienestar subjetivo (Chavez, Campos, Corona, Sanchez, & Ruiz, 2019). En la figura 1, se realizó por ejemplo un análisis de sentimiento del hashtag Colombia, es decir las conversaciones en tiempo real en la red social Twitter en donde el país era mencionado.

Figura 1 Análisis de sentimientos #Colombia



Fuente: brand24.com

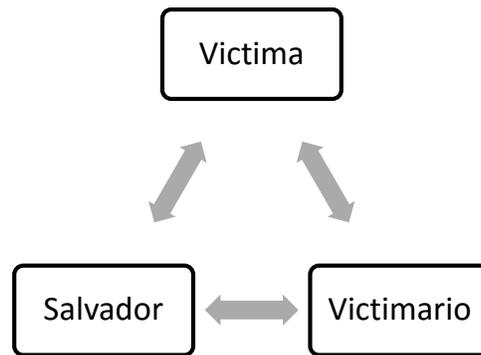
El análisis de sentimientos consiste en una técnica que estudia la polaridad/subjetividad de los textos escritos, y tiene el propósito de identificar la opinión de las personas (Jelonek, Mesjasz-Lech, Stepniak, Turek, & Ziora, 2020), el sentimiento en el texto por lo general lleva rasgos de amor, alegría, ira, tristeza y que pueden entenderse como textos positivos, negativos o neutrales (Sachin Kumar, Anand Kumar, Soman, & Poornachandran, 2020). En la figura 1, puede evidenciarse que en twitter la palabra Colombia fue relacionadas más veces con la palabra víctima, cuya relación en su mayoría fue negativa (44,9%). En ese orden de ideas, se

considera que el análisis de sentimientos puede ser una herramienta útil para monitorear la opinión y algunos indicios del bienestar psicológico de una comunidad que se expresa en redes sociales.

### **Sobre el perdón y la reconciliación: el caso de los atentados en Tokyo**

Sobre el perdón puede decirse que es un proceso personal en el cual se retiran y se renuncia a los sentimientos negativos y emociones displacenteras respecto a alguien que se considera responsable de una agresión (Pineda-Marín, 2017); también se le ha considerado como el tránsito de emociones negativas a positivas (Castrillón-Guerrero, y otros, 2018) En el modelo de perdón se ha identificado que: a) la disposición a perdonar depende de la actitud del agresor; b) la responsabilidad del agresor asociada a su rol; c) el tipo de agresión; y d) la filiación del agresor (López López, Pérez Durán, & Pineda-Marin, 2016). Por otro lado. la reconciliación de manera general es definida en términos de restablecimiento de vínculos/relaciones que por alguna agresión se fragmentaron (Castrillón-Guerrero, y otros, 2018); la desarticulación de los procesos de perdón y reconciliación están sujetos a diferentes juegos que en su mayoría tienen que ver con la desconfianza, ya que se puede perdonar al victimario, no obstante, el restablecimiento de la relación puede no darse bajo una sensación de miedo a una nueva agresión, o incluso se puede reestablecer el vínculo pero desde una agresión pasiva, en otras palabras, perdón y reconciliación hacen parte de una red de conversaciones basados en la propuesta del triángulo dramático, en el cual los que hablan del tema lo hacen asumiendo una posición (Valderrama, y otros, 2018). El triángulo dramático es en sí un referente teórico que intenta explicar las relaciones humanas (Karpman, 1968).

Figura 2 Triangulo dramático como red conversacional



Fuente: (Valderrama, y otros, 2018)

En 1995 se realizaron una serie de atentados en el metro de Tokyo con gas sarín, y del cual hay una interesante recopilación de testimonios recopilados en la obra *Underground* de Haruki Murakami (1997). Lo interesante de las entrevistas de este libro se centra en la experiencia vivida en los atentados, las secuelas físicas y psicológicas y sus opiniones con respecto a la secta que llevo a cabo las acciones, de modo que se presentan relatos en los que pueden identificarse enunciados relacionados al perdón y a la reconciliación.

*“En cuanto a los responsables del atentado, no puedo asegurar categóricamente que sienta rabia u odio hacia ellos. Supongo que no soy capaz de relacionarlos con lo sucedido, por tanto, me siento incapaz de encontrar esas emociones en mi interior. En lo que realmente pienso, sin embargo, es en las familias que tienen que soportar la tragedia de haber perdido a alguien, en el sufrimiento de la gente que padece las secuelas del gas sarín. Ese sentimiento es mucho más fuerte que la rabia o el odio que pueda sentir hacia los criminales”* (Murakami, 1997, pág. 33).

Este testimonio tiene indicios ser expresado desde una posición de salvador, el relato manifiesta preocupación por el sufrimiento de las familias de las víctimas, incluso llega a ignorar emociones hacia el culto el llevo a cabo los atentados, aquí el salvador no manifiesta interés por perdonar y no se evidencia en el texto una intención de relacionarse con los victimarios.

*“Por supuesto que me enfurece lo que pasó. No veo por qué razón deberíamos perdonar a esos criminales. Me gustaría saber qué se proponían en realidad, que lo explicasen, que pidiesen disculpas. A menudo pienso que podía haber muerto y aún me inquieta salir sola”* (Murakami, 1997, pág. 60).

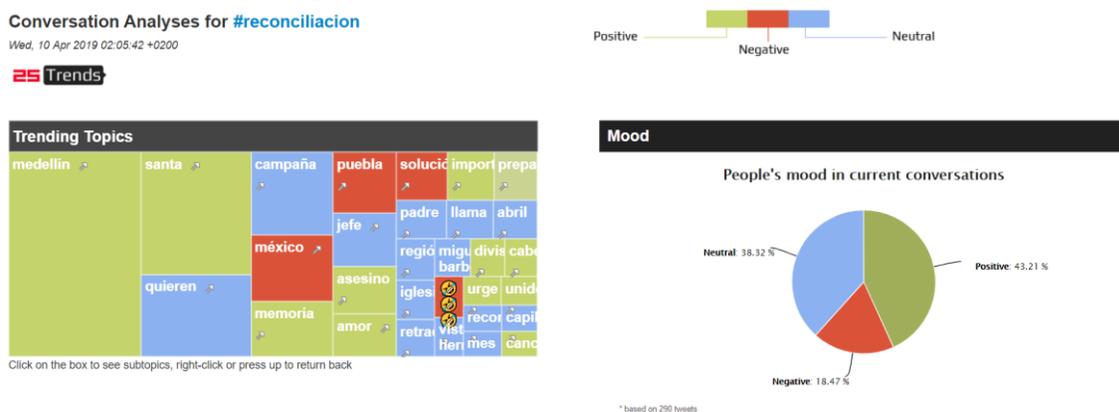
En este caso hay una expresión explícita en la narrativa respecto a la imposibilidad de perdonar, y una renuncia contundente a la posibilidad de reconciliación, es un testimonio con tintes significativos de venganza.

*“Trato de no odiar a la gente de Aum. Eso se lo dejo a las autoridades. Yo he traspasado el umbral del odio. Tampoco me ayudaría hacerlo. No leo las noticias que publica el periódico sobre los juicios que se siguen contra esa gente. ¿Para qué? Sé lo que pasa sin necesidad de mirar. No me interesa el veredicto ni el castigo”* (Murakami, 1997, pág. 54).

Tratar de no odiar puede entenderse como renunciar a los sentimientos de venganza, acto asociado al perdón, no obstante, la narrativa en el testimonio no muestra indicios de la intención de reestablecer la relación con los terroristas de la secta. Esto lleva a dos preguntas: 1) ¿es realmente posible encontrar en el discurso indicios de una intención de reconciliarse con un victimario?, y 2) ¿acaso la reconciliación es un acto meramente conductual?

Se hizo un análisis de sentimientos del hashtag reconciliación en Colombia en donde se encontró que el 43.21% de los comentarios eran positivos, y tan solo el 18.47 fueron negativos (Figura 3), lo que muestra que de alguna manera hablar de reconciliación se hace de manera optimista.

Figura 3 Análisis de sentimientos #reconciliación



Fuente: brand24.com

Indagando más a fondo, se buscó en twitter la publicación sobre la cual la gente estaba conversando (figura 4), lo significativo de la publicación es la baja interacción que hay entre usuarios respecto a la noticia.

*Figura 4 Publicación en twitter sobre un ejemplo de reconciliación*



Fuente: Twitter

### **La red conversacional**

Se entiende que una red conversacional es un sistema que se conforma alrededor de un problema (Ramos, 2008), lo que hace que las personas que conforman la red estén conectadas por un tema en común. En la violencia esta red conversacional se encuentra conformada por muchas personas que asumen tres roles (figura 2): la víctima, el victimario y el salvador (Valderrama, y otros, 2018); son roles que por lo general son dinámicos y son interdependientes del contexto y del momento histórico, por ejemplo una víctima, puede pasar a ser perseguidor de su victimario, muchas veces respaldado de algún salvador.

La propuesta menciona que el problema tiene vida debido a que las conversaciones alimentan el problema, en ese sentido, no es que los problemas desaparezcan, sino que el cambio resulta de la forma en que se habla del problema (Ramos, 2008); podría entonces argumentarse que además de esto, la forma en que las personas se refieren a los problemas y conversan con los demás de ellos tiene implicaciones en el bienestar psicológico subjetivo de las personas. El bienestar al ser una experiencia subjetiva se construye en el lenguaje y en

las relaciones intersubjetivas, lo que en últimas conforman sistemas de significado (Anderson & Goolishian, 1988).

## CONCLUSIONES

De la reflexión en el proyecto se encuentran coincidencias con un estudio realizado en Colombia que describe el poco uso de las redes sociales, ya que se hallaron creencias que las redes sociales contribuyen a generar ambientes de tensión o una exposición vicaria a conflictos interpersonales (Maya-Jariego, Peña-Leiva, Arenas-Rivera, & Alieva, 2019). Un estudio en Estados Unidos es revelador en cuanto a que tiene una orientación hacia la solución de problemas , y es que teniendo en cuenta que la interacción en medios electrónicos, y las características del comportamiento on-line, al dar esa imagen de “*anonimato*” se encuentra que las personas que han estado en situaciones de agresión on-line manifiestan que las soluciones deben ser off-line (White & Carmody, 2018), no obstante de las conclusiones de la investigación, se piensa que no deben abandonarse la formulación de nuevas propuestas de prevención y solución de problemas de manera on-line.

Con base en lo anterior las redes de víctimas de abuso sexual, por ejemplo, encuentran espacios como Reddit en donde: 1) buscan una comunidad de apoyo, 2) solicitan consejos sobre la situación personal y, 3) cuentan su historia (O'Neill, 2018); Tal como lo ilustra Lunstrum (2017) y que coincide con los hallazgos de la investigación, hoy día la violencia tiene un espacio significativo en las ciber-comunidades, fenómeno que se viene denominando ciber-violencia y que día a día las aplicaciones de la Web. 2.0 facilitan.

**REFERENCIAS**

- Anderson, H., & Goolishian, H. (1988). Human Systems as Linguistic Systems: Evolving ideas about the implication for theory and practice. *Family Process*, 27, 371-393. doi:<https://doi.org/10.1111/j.1545-5300.1988.00371.x>
- Babcock, M., Cox, R. A., & Kumar, S. (2019). Diffusion of pro-and anti-false information tweets: the Black Panther movie case. *Computational and Mathematical Organization Theory*, 25(1), 72-84. doi:<https://doi.org/10.1007/s10588-018-09286-x>
- Brown, R. L., Richman, J. A., Moody, M. D., & Rospenda, K. M. (2019). Alcohol-related effects of post-9/11 discrimination in the context of the great recession: race/ethnic variation. *Addictive behaviors*, 93, 154-157. doi:10.1016/j.addbeh.2019.01.019
- Castrillón-Guerrero, L., Riveros Fiallo, V., Knudsen, M. L., López López, W., Correa-Chica, A., & Castañeda Polanco, J. G. (2018). Comprensiones de perdón, reconciliación y justicia en víctimas de desplazamiento forzado en Colombia. *Revista de Estudios Sociales*, 63, 84-98. doi:<https://dx.doi.org/10.7440/res63.2018.07>
- Chavez, L. R., Campos, B., Corona, K., Sanchez, D., & Ruiz, C. B. (2019). Words hurt: Political rhetoric, emotions/affect, and psychological well-being among Mexican-origin youth. *Social Science & Medicine*, 228, 240-251. doi:<https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2019.03.008>
- Choi, K. S., Earl, K., Lee, J. R., & Cho, S. (2019). Diagnosis of cyber and non-physical bullying victimization: A lifestyles and routine activities theory approach to constructing effective preventative measures. *Computers in Human Behavior*, 92, 11-19. doi:<https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.10.014>
- Daspe, M. È., Vaillancourt-Morel, M. P., Lussier, Y., & Sabourin, S. (2018). Facebook use, Facebook jealousy, and intimate partner violence perpetration. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 21(9), 549-555. doi:<https://doi.org/10.1089/cyber.2018.0159>
- Dias, D. S., Welikala, M. D., & Dias, N. G. (2018). Identifying racist social media comments in Sinhala language using text analytics models with machine learning. *2018 18th International Conference on Advances in ICT for Emerging Regions (ICTer)*, 1-6. doi:10.1109/ICTER.2018.8615492
- Estrellado, A. F., & Loh, J. (2019). To stay in or leave an abusive relationship: losses and gains experienced by battered Filipino women. *Journal of interpersonal violence*, 34(9), 1843-1863. doi:<https://doi.org/10.1177/0886260516657912>
- Glad, K. A., Kilmer, R. P., Dyb, G., & Hafstad, G. S. (2019). Caregiver-reported positive changes in young survivors of a terrorist attack. *Journal of Child and Family Studies*, 28(3), 704-719. doi:10.1007/s10826-018-1298-7
- Hervás Torres, G. (2009). Psicología positiva: una introducción. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, 66, 23-41. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3098194>

- Jelonek, D., Mesjasz-Lech, A., Stępnia, C., Turek, T., & Ziora, L. (2020). Potential data sources for sentiment analysis tools for municipal management based on empirical research. *Lecture Notes in Networks and Systems*, 69, 708-724. doi:10.1007/978-3-030-12388-8\_49
- Jeong, M., Zo, H., Lee, C. H., & Ceran, Y. (2019). Feeling displeasure from online social media postings: A study using cognitive dissonance theory. *Computers in Human Behavior*, 97, 231-240. doi:10.1016/j.chb.2019.02.021
- Karpman, S. (1968). Fairy tales and script drama analysis. *Transactional analysis bulletin*, 7(26), 39-43.
- Khatua, A., Cambria, E., & Khatua, A. (2018). Sounds of Silence Breakers: Exploring Sexual Violence on Twitter. *2018 IEEE/ACM International Conference on Advances in Social Networks Analysis and Mining (ASONAM)*, 397-400. doi:10.1109/ASONAM.2018.8508576
- López López, W., Pérez Durán, C., & Pineda-Marin, C. (2016). Relación entre el perdón, la reconciliación y la salud mental de las víctimas de la violencia socio-política. *Revista de Victimología*(3), 141-159. doi:10.12827-RVJV-3-06
- Lunstrum, E. (2017). Feed them to the lions: Conservation violence goes online. *Geoforum*, 79, 134-143. doi:10.1016/j.geoforum.2016.04.009
- Maya-Jariego, I., Peña-Leiva, A. D., Arenas-Rivera, C., & Alieva, D. (2019). Personal networks, social media, and community cohesion in the strategies of peace-building agents in Colombia to counteract the segregation of displaced populations. *Journal of community psychology*, 1-13. doi:https://doi.org/10.1002/jcop.22173
- Murakami, H. (1997). *Underground*. Barcelona: Tusquets Editores.
- O'Neill, T. (2018). 'Today I speak': Exploring how victim-survivors use reddit. *International Journal for Crime, Justice and Social Democracy*, 7(1), 44-59. doi:10.5204/ijcjsd.v7i1.402
- Overstreet, N. M., Willie, T. C., & Sullivan, T. P. (2019). Stigmatizing reactions versus general negative reactions to partner violence disclosure as predictors of avoidance coping and depression. *Journal of interpersonal violence*, 38(8), 1734-1752. doi:https://doi.org/10.1177/0886260516653753
- Pandey, R., Purohit, H., Stabile, B., & Grant, A. (2018). Distributional semantics approach to detect intent in Twitter conversations on sexual assaults. *2018 IEEE/WIC/ACM International Conference on Web Intelligence (WI)*, 270-277. doi:10.1109/WI.2018.00-80
- Pineda-Marín, C. (2017). ¿Puede haber reconciliación sin perdón? *Innovación y ciencia*, 24(1), 22-31. Obtenido de [https://innovacionyciencia.com/revistas\\_pdf/2017-1.pdf](https://innovacionyciencia.com/revistas_pdf/2017-1.pdf)
- Ramos, R. (2008). *Temas para conversar*. Barcelona: Gedisa.
- Ryff, C. (1995). Psychological well-being in adult life. *Current directions in psychological science*, 4(4), 99-104. doi:https://doi.org/10.1111/1467-8721.ep10772395

- Sachin Kumar, S., Anand Kumar, M., Soman, K., & Poornachandran, P. (2020). Dynamic mode-based feature with random mapping for sentiment analysis. *Advances in Intelligent Systems and Computing*, 910, 1-15. doi:10.1007/978-981-13-6095-4\_1
- Subramani, S., Wang, H., Vu, H. Q., & Li, G. (2018). Domestic violence crisis identification from Facebook posts based on deep Learning. *IEEE access*, 6, 54075 - 54085. doi:10.1109/ACCESS.2018.2871446
- Valderrama, J. C., Silva, E., Layne, M., Rubiano, Y., Pinilla, A., Venegas, E., . . . Carrillo, A. (2018). Juegos psicológicos en los procesos de reconciliación. *Trans-pasando Fronteras*(11), 102-114. doi:https://doi.org/10.18046/retf.i11.2765
- Wani, M. A., Agarwal, N., Jabin, S., & Hussain, S. Z. (2018). User emotion analysis in conflicting versus non-conflicting regions using online social networks. *Telematics and Informatics*, 35(8), 2326-2336. doi:https://doi.org/10.1016/j.tele.2018.09.012
- White, W. E., & Carmody, D. (2018). Preventing online victimization: College students' views on intervention and prevention. *Journal of interpersonal violence*, 33(14), 2291-2307. doi:10.1177/0886260515625501