

KÌ VỌNG TRONG GIAO TIẾP LIÊN NHÂN

NGUYỄN HÒA MAI PHƯƠNG*

TÓM TẮT

Kì vọng khi được xem là một yếu tố gắn với niềm tin trong cấu trúc tri nhận sẽ cho ta có một cái nhìn thông thoáng về vai trò của nó trong giao tiếp liên nhân. Trong thực tế giao tiếp, kì vọng mà người nói dành cho đối ngôn có thể phản ánh nếp suy nghĩ hay tình cảm của người nói và cả mối quan hệ xã hội của họ. Tương tự, trong đời sống văn học, khái niệm kì vọng sẽ góp phần làm sáng tỏ đời sống nội tâm cũng như mối quan hệ xã hội giữa các nhân vật trong tác phẩm.

Từ khóa: kì vọng, giao tiếp liên nhân, niềm tin.

ABSTRACT

Expectations in interpersonal interaction

Expectation viewed as an element of beliefs in the cognitive structure can help broaden our perception of its role in interpersonal interaction. In actual communication, the speaker's expectations of the hearer reflect the speaker's mind-set and feelings as well as his social relationship with other people. Likewise, in the literary world, the conception of expectation would give insights into the inner life and the social relationships of the characters in a literary work.

Keywords: expectation, interpersonal interaction, belief.

1. Đặt vấn đề

Kì vọng là một đề tài tuy được đề cập trong một số công trình ngôn ngữ học nhưng chưa được tìm hiểu cặn kẽ. Do tầm quan trọng của nó trong đời sống giao tiếp ngoài đời thực và trong đời sống văn học nên rất cần được lưu tâm nghiên cứu.

Augoustinos, Walker và Donaghue lưu ý rằng kì vọng là biểu hiện của sơ đồ tri nhận (schema) giúp ta tiên liệu và kiểm soát đời sống xã hội [1, tr.68]. Trong thực tế giao tiếp, nhờ kì vọng mà ta cũng có cách nhìn nhận vai trò của mỗi vai xã hội khác nhau như cách ta thường quan niệm hay đánh giá về bác sĩ, kĩ sư, nhà giáo, nghệ sĩ... theo một khuôn mẫu nhất định và từ đó ta có cách ứng xử phù hợp. Tương tự trong văn học, khái niệm kì vọng có thể là phương tiện giúp ta hiểu

rõ hơn về nhân vật và các mối quan hệ xã hội phức tạp giữa các nhân vật với nhau.

2. Giải quyết vấn đề

Hiểu theo cách này thì ta có thể tiếp cận đời sống xã hội cũng như thế giới nội tâm của người tham thoại thông qua khái niệm kì vọng. Thực vậy, khi giao tiếp, những người tham thoại đều mang theo những giá trị khác nhau gắn với gia đình, truyền thống, văn hóa, niềm tin, tôn giáo, thế giới quan, nhân sinh quan... Tất cả những điều này đều có thể nhìn thấy qua kì vọng của ta về đối ngôn. Nói cách khác, qua kì vọng của một người, ta biết được: (1) hiểu biết, niềm tin; (2) ước muốn, sở thích; (3) hành vi, thái độ; và (4) tâm trạng, tình cảm của người đó. Truyện ngắn *Thi sĩ* của Somerset Maugham [4] là một ví dụ sinh động về

* ThS, Trường Đại học Khoa học Tự nhiên, ĐHQG TPHCM

điều này.

Trong tác phẩm này, ta thấy ảnh hưởng của kì vọng đối với việc chọn lựa cách phát ngôn hay chiến lược hội thoại cho phù hợp với hình ảnh đối ngôn tinh thần, một hình ảnh khác với hình ảnh đối ngôn bằng xương bằng thịt đang giao tiếp với ta. Đây là hình ảnh mà ta kì vọng về đối ngôn theo một khuôn mẫu nhất định. Truyện kể về trải nghiệm của người thuật chuyện khi được mời đến gặp Don Calisto de Santa Ana, một trong những nhà thơ nổi tiếng Tây Ban Nha. Do chưa lần nào gặp mặt hay nhìn thấy hình ảnh của nhà thơ, nên người thuật chuyện đã dùng trí tưởng tượng phong phú của mình để vẽ nên bức chân dung nhà thơ dựa trên “danh tiếng đầy lãng mạn của Thi sĩ” (“based on the romantic reputation of the Poet.”) và những trải nghiệm của bản thân về hình ảnh một nhà thơ theo khuôn mẫu. Khi đến nơi nhà thơ đang sống ẩn dật, nhìn thấy “mọi thứ có dáng vẻ nghèo khó nhưng không dơ bẩn” (“There was about everything an air of poverty but not of squalor.”), người thuật chuyện cảm thấy vui khi nghĩ rằng nhà thơ sống trong một khung cảnh rất xứng hợp: “Công vào đường bệ có một nét hoang phế huy hoàng hợp với cảm nhận của tôi về nhà thơ nổi tiếng.” (“I was pleased to think that he lived in such a fitting style. There was a dilapidated grandeur about the massive gateway that suited my impression of the flamboyant poet.”).

Cảm nhận này càng có vẻ chính xác khi đối diện với nhân vật đang mong đợi: “Ông ta có dáng vẻ tự tin và uy nghi. Ông ta đúng như những gì tôi mong đợi và khi nhìn ông tôi hiểu được cách ông đã làm thay đổi tâm trí và lay động đến con tim của bao nhiêu người. Ông ta đích

thì là nhà thơ.” (“There was in his bearing assurance and dignity. He was as I should have wished him to be and as I watched him I understood how he had swayed men’s minds and touched their hearts. He was every inch a poet.”)

Nếu dùng khái niệm “khung” (frame), thì ở đây, người thuật chuyện đang tự đóng khung mình vào hình ảnh của một kẻ ái mộ. Với tư cách đó, anh ta đang nhìn thần tượng của mình qua lăng kính chủ quan dựa trên những trải nghiệm đã qua. Do đó, ta thấy có những lấp lánh của niềm tin, kì vọng, quan niệm, tình cảm. Tất cả những cái lấp lánh đó chi phối tầm nhìn, và định hướng cho hành vi ứng xử (bao gồm cả hành vi ngôn ngữ) trước đối ngôn. Đối ngôn của anh ta lúc này không phải là con người thực mà là hình ảnh tinh thần như ta có thể thấy trong cuộc thoại dưới đây:

- “Thưa ngài, thật là một vinh hạnh cho một người ngoại quốc như tôi được diện kiến một nhà thơ vĩ đại.” (“It is a wonderful honour, Maestro, for a foreigner such as I to make the acquaintance of so great a poet.”)

Đáp lại lời chào đầy trân trọng đó là sự đĩnh chính:

- “Thưa ông, tôi không phải là nhà thơ. Tôi bán bàn chải. Ông nhầm rồi. Ông Calisto ở nhà kế bên.” (“I am not a poet, Senor, but a bristle merchant. You have made a mistake. Don Calisto lives next door.”)

Đến đây chuyện kết thúc bằng một phát ngôn ngắn gọn: Tôi đến nhầm nhà. (I had come to the wrong house.)

Trải nghiệm trên của người thuật chuyện cho thấy kì vọng gắn liền với niềm tin, thái độ, ý định và hành vi. Olson và Dover [5] ủng hộ quan điểm

cho rằng kì vọng là một yếu tố của hệ thống niềm tin trong cấu trúc tri nhận cá nhân, và nó có ảnh hưởng đến việc hình thành hay thay đổi thái độ, hành vi của người đó.

Cách nhìn nhận này sẽ giúp ích được gì trong phân tích nhân vật? Nói một cách cụ thể hơn, trong hội thoại văn học, để nhận dạng tính cách nhân vật cũng như đời sống giao tiếp của nhân vật ta nên bắt đầu từ đâu?

Trước hết, từ cấp độ từ vựng, ta có thể kích hoạt sơ đồ tri nhận để kiến tạo lại những kì vọng của nhân vật thông qua

phát ngôn của họ. Sở dĩ ta lấy xuất phát điểm từ cấp độ từ vựng là vì từ ngữ mà một người sử dụng có thể cho ta biết về con người đó như thế nào; ta biết được quan điểm, niềm tin, thái độ, lập trường, ước muốn, tình cảm của người đó. Lấy ví dụ trường hợp của George Peregrine trong tác phẩm *Phu nhân ngài Đại tá* (*The Colonel's Lady*) của Somerset Maugham [4], khi nhân vật này dùng từ “lady” (mệnh phụ phu nhân) thì ta có thể hình dung những điểm mà ông ta mong đợi về vợ ông ta là Evie như sau:

Kì vọng (Bốn phần của Evie)	Thực tế (Những gì Evie đã thể hiện qua nhận xét của ngài Đại tá)
Sinh con	Cô ấy không có lỗi nếu như hiếm muộn, nhưng quả là đau cho một người muốn có con để nối dõi tông đường; cô ấy không có sức sống, đó mới là vấn đề đối với cô ấy. (It wasn't her fault if she was barren, but it was tough on a fellow who wanted an heir of his own loins; she hadn't any vitality, that's what was the matter with her);
Làm nội trợ tốt	Cô quán xuyến nhà cửa cực kì khéo léo (She managed the house uncommonly well.)
Tiếp đãi khách chu đáo	Là chủ nhà hiếu khách (a good hostess)
Giao tế tốt với cộng đồng	Người trong làng quý mến cô (The village people adored her)
Chú ý đến vẻ bề ngoài	Cô luôn gọn gàng, ăn mặc tề chỉnh, nhưng dường như cô không quan tâm đến dáng vẻ bên ngoài (She was always neat and suitably dressed, but she didn't seem to bother how she looked)
Có cùng sở thích như chồng	Evie chơi tennis không tồi (not a bad tennis player); nhưng cô chẳng màng chuyện săn bắn, còn câu cá thì cô thấy chán. (She didn't care about hunting, and fishing bored her.)

Đây là những bồn phận mà George Peregrine mong đợi ở Evie và đã đánh giá lại việc thực hiện bồn phận đó. Theo kì vọng của George Peregrine, xét về địa vị xã hội, Evie là vợ ngài đại tá nên cần xử sự như một mệnh phụ phu nhân sao cho hình ảnh của ngài đại tá được tôn lên trong mắt mọi người. Nhưng thực ra, những đặc điểm phác họa về Evie qua ngôn ngữ của George Peregrine, chính là khuôn mẫu mà nhân vật đại tá này tự tạo nên theo ý muốn chủ quan của mình, vì lợi ích cá nhân của mình. Đó là sự phục tùng, lệ thuộc mà ông, hay nói rộng hơn là cái xã hội do nam giới thống trị, muốn áp đặt lên cuộc sống người phụ nữ đúng như đã thể hiện qua hình thức sở hữu cách trong tiêu đề tác phẩm (*The Colonel's Lady*). Điều này đã khiến cho ngài đại tá dùng một thang đánh giá sai lệch, phiến diện và hết sức chủ quan do nó được xây dựng theo các tiêu chí sau:

a) Xứng tầm với vị thế của viên sĩ quan cao cấp; b) Thể hiện được quyền lực nhìn từ các góc độ giới tính, tuổi tác, quan hệ vợ chồng.

Chính với thang đánh giá đó mà George Peregrine đã thể hiện quyền lực của mình thông qua hoạt động ngôn ngữ. Do đó, sau khi kích hoạt sơ đồ tri nhận để xác định những kì vọng của nhân vật dành cho đối ngôn, ta có thể khảo sát hành vi ngôn ngữ của nhân vật để đi sâu tìm hiểu mối quan hệ xã hội của nhân vật ấy.

George Peregrine đã nỗ lực bảo vệ thể diện của mình khi mọi người khen ngợi Evie về tài làm thơ của bà ta. Đối với ông, khi được hỏi: “Ồ George này, có phải vợ anh là người viết quyển sách mà ai cũng bàn tán đây không?” (Oh, George,” she said, “is that your wife who’s written a book they’re all talking about?”), “Ông cảm thấy thế nào khi là

chồng của một người nổi tiếng?” (How d’you like being the husband of a celebrity?), thì phản xạ tự nhiên ở ông là vờ không hiểu: “Ý cô muốn nói cái quái quỷ gì thế?” (What on earth d’you mean?), “Tôi không biết anh đang nói về cái gì?” (I don’t know what you’re talking about?).

Đến lúc phải đối diện với sự thật, thì George Peregrine bộc lộ là một người không có quyền lực đến mức đáng thương. Cuộc đối thoại giữa ông và Henry Blane, người bạn thân, cũng là luật sư cho ông, chiếm ¼ độ dài toàn bộ văn bản (4, 5 trang trên 18 trang) cho thấy với ông tập thơ của Evie, hay sự nổi tiếng của Evie, đã tước đi quyền lực của một vị đại tá: “Nó biến tôi thành một kẻ hết sức ngu xuẩn” (It’s made me look a perfect damned fool.”; “Đồ con lợn. Ông không thấy tôi đang lâm vào tình thế nào hay sao? Bộ ông thấy bị biến thành trò hề là vui lắm sao? (You swine. Don’t you see what a position I’m in? Do you think it’s very pleasant to be made absolutely ridiculous?”), “Tôi bị biến thành trò cười cho thiên hạ” (“I’ve been made a laughing stock”). Một loạt các từ ngữ như “a perfect damned fool”, “absolutely ridiculous”, “a laughing stock” là những hình thức đánh dấu mức độ phương hại thể diện của George Peregrine.

Ông muốn biết chuyện tình trong tập thơ là thật hay do Evie tưởng tượng nên, nhưng khi Henry bảo: “Ông đi mà hỏi Evie”, một hành động thách thức đến quyền lực của George Peregrine, thì ông thú nhận: “Tôi không dám.” “Tôi sợ cô ta nói ra sự thật” (“I daren’t. I’m afraid she’d tell me the truth.”). Từ góc độ ngữ cảnh tri nhận, có thể nói tập thơ của Evie với nhan đề *When Pyramids Decay* (Khi dãy kim tự tháp mục ruỗng) là một nhân

vật tham gia cuộc đối thoại tranh chấp quyền lực. Nó thách thức George Peregrine ở nhiều phương diện, và phát ngôn của George Peregrine giống như là tiếng vọng lại của lời thách thức đó.

- Khi George Peregrine tỏ vẻ thắc mắc và hỏi “Gã đó là ai?” (Who was the chap?), thì hành động ngôn từ này cũng đồng nghĩa với việc ông ta đang bị thách thức phải tìm cho ra ai là người tình của Evie.

- Khi George Peregrine đề nghị người bạn của mình theo dõi Evie: “Anh có thám tử tư, tôi muốn anh cho thám tử theo dõi để tìm ra mọi chuyện”, thì điều đó cũng có nghĩa là ông ta đang bị thách thức phải tìm cho ra phương cách để phát hiện sự tình.

- Khi George Peregrine phân trần về hành vi của mình: “Tôi không hề chối rằng đôi khi tôi cũng vui vẻ tí chút. Đàn ông cần. Đàn bà thì khác” (“I don’t deny that I’ve had a bit of fun now and then. A man wants it. Women are different.”), thì hành động ngôn từ này cũng có nghĩa là ông ta đang bị thách thức xem lại thái độ ứng xử của mình trong quan hệ hôn nhân.

- Khi George Peregrine thú nhận: “Điều đó là một cú sốc với tôi. Tôi cứ nghĩ là cô ta thích tôi”. (“It’s been a shock to me.”), thì hành động ngôn từ này cũng có nghĩa là ông ta đang bị thách thức phải bộc lộ cảm nhận của mình ở tư cách là kẻ thua thiệt.

Các hành động ngôn từ trên thể hiện George Peregrine là kẻ yếu thế trong cuộc tranh chấp tay đôi vì ông ta quá quan tâm đến lợi ích của mình mà không quan tâm đến tâm tư tình cảm của người bạn đời. Do đó, ông không nhận ra một điều hiển nhiên mà người ngoài cuộc ai cũng đều thấy rõ như ở đoạn thoại dưới đây:

George: “Tôi cứ tưởng là cô ấy thích tôi. Cô ta không thể nào viết ra quyển sách đó nếu như không ghét tôi” (“I thought she was fond of me. She couldn’t have written that book unless she hated me.”)

Henry: “Ồ, tôi không tin như vậy. Tôi không nghĩ là cô ta lại có thể đem lòng ghét bỏ được” (Oh, I don’t believe that. I don’t think she’s capable of hatred.”)

George: “Anh đừng có mà nói là cô ta yêu tôi đây” (You’re not going to pretend that she loves me.”)

Henry: “Không đâu. (“No.”)

George: “Vậy thì cô ta cảm nhận như thế nào với tôi đây?” (“Well, what does she feel for me?”)

Henry: “Dừng đừng, tôi cho là như vậy (“Indifference, I should say.”)

Đây là điều không nằm trong mong đợi của George Peregrine. Nhưng ông phải nhìn nhận thực tế đó, và chọn cách ứng xử cho phù hợp với tình hình thực tại. Trong sự trái ngược giữa kì vọng và thực tế khách quan đó, ta nhìn thấy rõ bản chất con người của nhân vật khi ông ta nói ở phần kết truyện:

“Tôi sẽ nghe theo lời khuyên của anh. Tôi sẽ không làm gì cả. Cứ để họ nghĩ tôi là thằng ngốc nghếch đi. Kệ xác họ. Sự thật là tôi không biết phải làm gì nếu không có Evie. Nhưng tôi nói anh nghe điều này. Có một điều mà cho đến chết tôi vẫn không tài nào hiểu nổi: Không biết gã ấy tìm thấy cái quái quỷ gì ở Evie nữa?” (I’ll take your advice. I’ll do nothing. Let them think me a damned fool and to hell with them. The truth is, I don’t know what I’d do without Evie. But I’ll tell you what, there’s one thing I shall never understand till my dying day: What in the name of heaven did the fellow ever

see in her?”)

Rất cuộc, chẳng những ông không nỗ lực thay đổi kì vọng của mình mà còn không nhìn thấy được kì vọng của người khác với ông. Ấn sau những kì vọng của George Peregrine là bóng dáng của một xã hội bảo thủ, do nam giới thống trị. Một xã hội không nhìn thấy được sức sống và năng lực sáng tạo của người nữ. Trong khi thực tế thì không giống như George đã nghĩ. Về chuyện sinh con, đúng là Evie không có chút sức sống nào (“she hadn’t any vitality”); nhưng về mặt tình cảm và sức sáng tạo, Evie có thể sinh ra một đứa con tinh thần với tác phẩm được giới phê bình và độc giả đón nhận nồng nhiệt.

Trường hợp của nhân vật ngài đại tá George Peregrine cho phép ta có những nhận xét sơ bộ như sau:

a. Kì vọng của người tham thoại có thể phù hợp hay không phù hợp với thực tế. Khi không phù hợp với thực tế thì kì vọng sẽ trở thành ảo tưởng. Nguyên nhân sâu xa là do cảm nhận của ta về quyền lực, ta cho rằng quyền lực có thể chi phối mối quan hệ xã hội. Những biểu thức như “Bạn phải thế này”, “Bạn phải thế kia”, “Tại sao bạn lại không..?”... là những biểu thức thường được dùng đến thể hiện kì vọng của ta. Nói theo cách của chuyên gia tư vấn tâm lí Krehbiel [2], những biểu thức đó giống như mệnh lệnh của con người phê phán trong ta. Nhưng thay vì kiểm soát con người hay phê phán đó, ta lại để nó áp đặt ý muốn lên người khác, đòi hỏi người khác phải thực hiện theo mong muốn của nó, nếu không thì người đó sẽ trở thành kẻ khiếm khuyết, không hoàn hảo được.

b. Kì vọng không phù hợp với thực tế có thể làm nảy sinh ý nghĩ, tình cảm và cách hành xử tiêu cực. Do khi kì vọng về ai, ta thường có khuynh hướng áp đặt ý

muốn của mình lên người đó. Ta muốn họ phải suy nghĩ, cảm nhận theo cách ta mong đợi với những chuẩn mực, tiêu chí của ta. Nếu đối ngôn không thực hiện được, ta dễ có những suy nghĩ, cảm nhận tiêu cực về người đó. George định ninh rằng với địa vị của mình, đối ngôn sẽ phải hành xử theo cách ông ta muốn. Do đó ông ta đã trở nên tức giận và nghi ngờ Evie phản bội. Trong khi đó đối với Evie, hay đối với bất cứ ai đi nữa, thì trong đời sống tình cảm không thể có bóng dáng của quyền lực. Thực ra George đang xử lí tình huống đặt ra cho mình theo nhu cầu của bản thân chứ không phải theo kì vọng. Ai cũng có nhu cầu được yêu thương, thông hiểu, chấp nhận và tha thứ; nhưng mong đợi người khác thỏa mãn những nhu cầu đó cho ta thì cũng có nghĩa là đặt ta vào tư thế kẻ bị mất mát. Vô hình trung, ta từ bỏ trách nhiệm về những nhu cầu của mình và giao quyền định đoạt về những nhu cầu đó cho đối ngôn. George có nhu cầu thể diện, nhưng ông lại không biết cách làm tôn lên thể diện của mình. Trái lại, ông giao việc đó cho Evie. Vì vậy mà ông ta cảm thấy thể diện mình bị đe dọa khi Evie không đáp ứng được nhu cầu đó.

c. Trong giao tiếp liên nhân, cần biết chấp nhận con người thực của đối ngôn và điều chỉnh những kì vọng của ta về họ, đồng thời cần quan tâm tìm hiểu những kì vọng của họ về ta. Evie đã cảm thấy sự thiếu quan tâm của chồng và đã bộc lộ ước muốn có được một đời sống tình cảm nồng ấm trong hạnh phúc lứa đôi qua hình ảnh người tình trong tập thơ của mình. Điều ấy có nghĩa là Evie cần một chỗ dựa tình cảm mà lẽ ra George với cương vị là người chồng phải tạo lập nên. Thay vì vậy, George lại đặt ra những tiêu chí đòi hỏi quá đáng ở Evie. Tệ hại hơn,

George lại quá chăm chú đến kết quả mà những mong đợi đó sẽ mang lại. Đây là nguyên nhân khiến George phải dùng đến quyền lực, kẻ sách để đạt được. Đó là những kì vọng đầy ảo tưởng mà lẽ ra George phải nhận thấy và chịu trách nhiệm về việc áp đặt ảo tưởng đó lên đời sống tình cảm của người bạn đời.

d. Với những kì vọng bị chi phối bởi các thang giá trị thuộc giai tầng xã hội của mình, George chẳng những không nhìn nhận đúng hình ảnh đối ngôn tình thần mà còn tạo ra một hình ảnh tiêu cực về bản thân mình. Hành vi ứng xử ngôn ngữ của George góp phần phản ánh một bức chân dung không đẹp về George; nó mang những đặc điểm mà các nhà tâm lí học thường mô tả về kẻ gia trưởng, lạm quyền: thích dùng quyền hành; độc đoán và luôn cho rằng mình đúng; không có khả năng nhìn nhận sự việc từ góc nhìn của người khác; dễ cảm thấy bất ổn, dễ bị tổn thương và luôn tìm cách tự vệ; thích người khác phục tùng; hay tỏ vẻ hung hăng với người khác; khả năng kiềm chế bản thân kém... [3]. Nói chung, đó là một

người không có chiều sâu tâm hồn và độ nhạy cảm cần thiết để thấy được những tổn thương do mình gây ra cho người khác.

e. Kì vọng đóng vai trò quan trọng trong việc thiết lập, duy trì và cải thiện mối quan hệ liên nhân. Song do mối quan hệ liên nhân thay đổi theo thời gian nên cần điều chỉnh kì vọng cho phù hợp với thực tế ở mỗi giai đoạn phát triển của mối quan hệ ấy.

3. Kết luận

Kì vọng là kết quả của những gì ta được nuôi dưỡng trong nền văn hóa nhất định với những giá trị của riêng nó. Do đó, có thể xem kì vọng của nhân vật là tín hiệu về não trạng của một cộng đồng văn hóa xã hội mà nhân vật đó làm đại diện. Hành vi ngôn ngữ của nhân vật không chỉ phản ánh đời sống nội tâm của nhân vật đó, mà còn phản ánh cả một hệ thống xã hội với những giá trị đặt định của nó. Vì vậy, để tiếp cận một văn bản nghệ thuật cần lưu ý đến hành vi ngôn ngữ của nhân vật và những kì vọng về hình ảnh đối ngôn mà nhân vật đó thể hiện qua các hành động ngôn từ trong giao tiếp.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Augoustinos M., Walker I., Donaghue N. (2006), *Social Cognition: An Integrated Introduction*, SAGE Publications Ltd, London.
2. Krehbiel, J. (n.d.), "Abuse: Through the Eyes of the Abuser", retrieved March 8, 2014, <http://www.familyresource.com/relationships/abuse-and-violence>
3. Krehbiel, J. (n.d.) "Unrealistic Expectations in Relationships", retrieved March 9, 2014, <http://www.familyresource.com/relationships/building-and-maintaining/unrealistic-expectations-in-relationships>
4. Maugham, S. (1951/1992), *Collected Short Stories*, Penguin Classics.
5. Olson J. C. and Dover P. (1976), "Effects of Expectation Creation and Disconfirmation on Belief Elements of Cognitive Structure", in *NA - Advances in Consumer Research* Volume 03, eds. Beverlee B. Anderson, Cincinnati, OH: Association for Consumer Research, pages: 168 -175.

(Ngày Tòa soạn nhận được bài: 10-4-2014; ngày phản biện đánh giá: 7-7-2014;
ngày chấp nhận đăng: 15-7-2014)