ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN

ĐẶNG THỊ ĐỨC PHƯƠNG

ĐẶC ĐIỂM GIAO TIẾP CỦA NGƯỜI CAO TUỔI TẠI TRUNG TÂM DƯỠNG LÃO Ở THÀNH PHỐ HÀ NỘI

LUẬN VĂN THẠC SĨ

Chuyên ngành: Tâm lý học

Hà Nội - 2018

ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC XÃ HỘI VÀ NHÂN VĂN

ĐẶNG THỊ ĐỨC PHƯƠNG

ĐẶC ĐIỂM GIAO TIẾP CỦA NGƯỜI CAO TUỔI TẠI TRUNG TÂM DƯỠNG LÃO Ở THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Luận văn Thạc sĩ chuyên ngành Tâm lý học

Mã số: 60 31 04 01

Người hướng dẫn khoa học: **PGS.TS Phạm Thị Thu Hoa**

Hà Nội - 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi dưới sự hướng dẫn của PGS.TS Phạm Thị Thu Hoa. Các số liệu, kết quả nêu trong luận văn là trung thực và chưa từng được ai công bố trong bất kỳ một công trình nào khác. Nếu những thông tin tôi cung cấp không chính xác, tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm trước những cá nhân, tổ chức có thẩm quyền.

Hà Nội ngày tháng năm 2018

Tác giả luận văn

Đặng Thị Đức Phương

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành luận văn này tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc tới các thầy (cô) trong Khoa Tâm lý học - Trường Đại Học Khoa học Xã hội và Nhân văn - Đại Học Quốc Gia Hà Nội đã tạo mọi điều kiện thuận lợi cho tôi trong suốt quá trình học tập và thực hiện luận văn cao học.

Đặc biệt tôi xin chân thành cảm ơn **PGS.TS Phạm Thị Thu Hoa**, người đã tận tình dành nhiều thời gian quý báu để giúp đỡ, hướng dẫn tôi trong suốt quá trình tiến hành nghiên cứu và đóng góp những ý kiến quan trọng giúp đỡ tôi hoàn thành luận văn cao học này.

Tôi xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến những người bạn và người thân trong gia đình tôi, những người đã ủng hộ tôi về mặt tinh thần và tạo mọi điều kiện giúp tôi có thể hoàn thành luận văn của mình.

Trong quá trình nghiên cứu, mặc dù đã rất cố gắng nhưng luận của tôi vẫn còn nhiều thiếu sót, tôi kính mong nhận được sự bổ sung, đóng góp ý kiến quý giá của các thầy (cô) giáo, các bạn đồng nghiệp và độc giả để đề tài của tôi được hoàn thiện hơn.

Tôi xin chân thành cảm ơn!

Hà Nội, ngày tháng năm 2018

Học viên

Đặng Thị Đức Phương

MỤC LỤC

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

MỞ ĐẦU 6

Chương 1 : CƠ SỞ LÝ LUẬN CỦA VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU 11

1.1. Tổng quan nghiên cứu đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi**.....11**

1.1.1. Những nghiên cứu nước ngoài 11

1.1.2. Những nghiên cứu trong nước 18

1.2. Lý luận về đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão **.....24**

1.2.1. Khái niệm giao tiếp 24

1.2.2. Các cấu thành của giao tiếp.....26

1.2.3. Người cao tuổi.....30

1.2.4. Trung tâm dưỡng lão.....34

1.2.5. Đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội 37

1.2.6. Các yếu tố ảnh hưởng đến đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội.....41

Tiểu kết chương 1.....43

Chương 2 : TỔ CHỨC VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU.....44

2.1. Vài nét về địa bàn và khách thể nghiên cứu.....44

2.2. Tổ chức nghiên cứu.....46

2.2.1. Nghiên cứu lý luận 46

2.2.2. Nghiên cứu thực tiễn.....47

Tiểu kết chương 2.....56

Chương 3 : KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU THỰC TIỄN ĐẶC ĐIỂM GIAO TIẾP CỦA NGƯỜI CAO TUỔI TẠI TRUNG TÂM DƯỠNG LÃO Ở HÀ NỘI 57

3.1. Thực trạng đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội.....57

3.1.1. Thực trạng chung về đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội 57
3.1.2. Thực trạng về nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội 58
3.1.3. Thực trạng về đối tượng giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội 62
3.1.4. Thực trạng về nội dung giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội 65
3.1.5. Thực trạng về hình thức giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội 69
3.2. Mối quan hệ giữa đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi ở trung tâm dưỡng lão tại Hà Nội với một số yếu tố cá nhân và xã hội 72
3.2.2 Mối tương quan giữa các đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi ở trung tâm dưỡng lão tại Hà Nội với yếu tố mối quan hệ xã hội tại TTDL 74
Tiểu kết chương 3 76
KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ 77
1. Kết luận 77
2. Khuyến nghị 78
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO 81

DANH MỤC CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Viết đầy đủ	Viết tắt
Điểm trung bình	ĐTB
Độ lệch chuẩn	ĐLC
Giao tiếp	GT
Mối quan hệ	MQH
Người cao tuổi	NCT
Trung tâm dưỡng lão	TTDL
Xã hội	XH

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1: Đặc điểm của khách thể nghiên cứu 51
Bảng 3.1: Thực trạng chung về đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội 57
Bảng 3.2: Nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội 60
Bảng 3.3: Đối tượng giao tiếp của người cao tuổi ở trung tâm dưỡng lão tại Hà Nội ..64
Bảng 3.4 Biểu hiện nội dung giao tiêp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội.....66
Bảng 3.5: Hình thức giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội...70
Bảng 3.6: Mối tương quan giữa các đặc điểm điểm giao tiếp của NCT ở TTDL với yếu tố tính cách cá nhân 72
Bảng 3.7: Tự nhận xét của người cao tuổi 73
Bảng 3.8: Mối tương quan giữa các đặc điểm điểm giao tiếp của NCT ở TTDL với yếu tố MQH ở TTDL 74
Bảng 3.9: Mối quan hệ ở trung tâm dưỡng lão 75

DANH MỤC CÁC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 3.1: Nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi tại TTDL ở Hà Nội.....59
Biểu đồ 3.2: Đối tượng giao tiếp của NCT ở trung tâm dưỡng lão tại Hà Nội.....63
Biểu đồ 3.3: Các nội dung giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở HN..66
Biểu đồ 3.4 – Hình thức giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở HN...70

MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong xã hội hiện nay, tuổi thọ của con người ngày càng được nâng cao, không chỉ do được chăm sóc tốt về sức khỏe, được cung ứng đầy đủ về điều kiện vật chất mà cả ở mặt tinh thần cũng được quan tâm hơn. Không nằm ngoài sự phát triển chung ấy, tỉ lệ người cao tuổi ở Việt Nam cũng ngày càng tăng lên và các vấn đề về người cao tuổi cũng được các nhà khoa học nghiên cứu. Gần đây, các nghiên cứu về người cao tuổi được các nhà khoa học trong và ngoài nước nghiên cứu nhằm mục đích nâng cao chất lượng sống về cả vật chất và tinh thần cho người cao tuổi. Tuy nhiên, các nghiên cứu về người cao tuổi hầu hết tiếp cận từ góc độ xã hội học nhiều hơn là tâm lý học. Những nghiên cứu hướng tới việc nâng cao đời sống tinh thần của người cao tuổi, hay nói cách khác là quan tâm đến tâm lý của người cao tuổi ở Việt Nam còn chưa nhiều.

Một trong những biểu hiện cơ bản về tâm lý con người đó chính là qua giao tiếp. Khi nghiên cứu về người cao tuổi, quan tâm về vấn đề giao tiếp là một trong những hướng tiếp cận đến đời sống tâm lý của họ. Bởi vì, giao tiếp là một điều kiện tất yếu không thể thiếu được trong hoạt động của con người, cùng với hoạt động, giao tiếp đã trở thành một phương thức tồn tại của xã hội loài người. Nhu cầu giao tiếp là một trong những nhu cầu không thể thiếu của con người nói chung và người cao tuổi nói riêng.

Ở Việt Nam, nghiên cứu về tâm lý của người cao tuổi nói chung và đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi nói riêng cũng đã có nhưng chưa nhiều. Xã hội ngày càng hiện đại cũng làm thay đổi nhiều trong đời sống của người cao tuổi. Người cao tuổi có nhiều lựa chọn hơn trong việc lựa chọn nơi an dưỡng, chăm sóc sức khỏe. Hiện nay, các mô hình trung tâm chăm sóc, trung tâm dưỡng lão được nghiên cứu xây dựng và đi vào hoạt động nhằm đáp ứng nhu cầu của xã hội, của cộng đồng và của bản thân những người cao tuổi có nhu cầu. Nghiên cứu về đời sống tâm lý nói chung hay đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi sinh hoạt và sống tại các trung tâm dưỡng lão là cần thiết và góp phần nâng cao giá trị cho đời sống tinh thần của người cao tuổi, giúp các bên liên

quan trong mối quan hệ với người cao tuổi (trung tâm dưỡng lão, con cháu, gia đình…) có cách ứng xử phù hợp, phát triển chất lượng cuộc sống của người cao tuổi.

Nghiên cứu về đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi ngoài việc nhằm nâng cao giá trị cho đời sống tinh thần của họ, còn thể hiện sự đền đáp công lao nuôi dưỡng thế hệ trẻ thành tài, tư tưởng "uống nước nhớ nguồn" của dân tộc Việt Nam, là nét đẹp của xã hội, cộng đồng văn minh.

Từ những lý do trên, chúng tôi lựa chọn hướng nghiên cứu về người cao tuổi với đề tài: *"Đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Thành phố Hà Nội".*

2. Mục đích nghiên cứu

Nghiên cứu một số đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão trên địa bàn Thành phố Hà Nội, những yếu tố ảnh hưởng đến đặc điểm giao tiếp người cao tuổi; Trên cơ sở đó đề xuất một số khuyến nghị nhằm nâng cao hiệu quả giao tiếp, nâng cao đời sống tinh thần của người cao tuổi sống tại trung tâm dưỡng lão.

3. Đối tượng nghiên cứu

Một số biểu hiện về giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão trên địa bàn thành phố Hà Nội.

4. Khách thể nghiên cứu

Khách thể nghiên cứu gồm: 150 người cao tuổi sống tại một số trung tâm dưỡng lão trên địa bàn thành phố Hà Nội.

5. Giả thuyết khoa học

5.1. Người cao tuổi ở trung tâm dưỡng lão có một số đặc điểm giao tiếp riêng: nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi không cao; đối tượng giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão chủ yếu là nhân viên y tế ở trung tâm và bạn cùng trung tâm, nội dung giao tiếp phong phú, đa dạng về các vấn đề trong xã hội, gia đình, tình cảm cá nhân nhưng chủ yếu là xã hội: về sức khoẻ, thời sự…; hình thức giao tiếp không phong phú.

5.2. Có nhiều yếu tố ảnh hưởng đến đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở thành phố Hà Nôi. Trong đó, mối quan hệ giữa người cao tuổi với cán bộ y tế và bạn bè cùng trung tâm dưỡng lão, tính cách (hướng nội, hướng ngoại), hoàn cảnh gia đình của người cao tuổi là những yếu tố tác động mạnh mẽ nhất đến đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở thành phố Hà Nội.

6. Nhiệm vụ nghiên cứu

6.1. Hệ thống hóa một số cơ sở lý luận nghiên cứu về giao tiếp của người cao tuổi: khái niệm giao tiếp, một số đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão, các yếu tố đến đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão.

6.2. Chỉ ra biểu hiện đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão và phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi sống tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội.

6.3. Đề xuất một số khuyến nghị nhằm nâng cao hiệu quả giao tiếp, nâng cao đời sống tinh thần của người cao tuổi sống tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội.

7. Giới hạn phạm vi nghiên cứu

7.1. Giới hạn về nội dung nghiên cứu

- Quá trình giao tiếp có nhiều đặc điểm, luận văn chỉ tập trung nghiên cứu về một số khía cạnh cơ bản của giao tiếp của người cao tuổi ở trung tâm dưỡng lão như: nhu cầu giao tiếp, nội dung giao tiếp, đối tượng giao tiếp và đặc điểm sử dụng phương tiện giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão.

- Lựa chọn một số yếu tố ảnh hưởng đến đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi sống tại trung tâm dưỡng lão, đó là các yếu tố: tính cách cá nhân của người cao tuổi và yếu tố xã hội (mối quan hệ tại trung tâm dưỡng lão của người cao tuổi)

7.2. Giới hạn về khách thể và địa bàn nghiên cứu

Trong điều kiện thời gian và điều kiện nghiên cứu có hạn, luận văn chỉ tiến hành nghiên cứu 150 khách thể là người cao tuổi sống tại một số trung tâm dưỡng lão trên địa bàn Thành phố Hà Nội: Trung tâm chăm sóc người cao tuổi Bách Niên Thiên Đức; Trung tâm chăm sóc người cao tuổi Tuyết Thái; Trung tâm bảo trợ xã hội số 3 – Tây Mỗ; Trung tâm bảo trợ xã hội số 4 – Ba Vì, Trung

tâm chăm sóc sức khoẻ người cao tuổi Hà Nội.. Đây là những người cao tuổi còn sứa khoẻ và tinh thần minh mẫn.

8. Phương pháp nghiên cứu

8.1. Phương pháp tiếp cận:

- *Phương pháp tiếp cận tâm lý học xã hội:* Người cao tuổi sống tại trung tâm dưỡng lão có các mối quan hệ xã hội thông qua giao tiếp. Giao tiếp được các ngành tâm lý học xã hội, xã hội học, công tác xã hội … nghiên cứu. Vì thế khi nghiên cứu đặc điểm giao tiếp của NCT tại trung tâm dưỡng lão cần phải xem xét trong mối quan hệ xã hội của họ trong nhóm những người cao tuổi trong trung tâm.

- *Phương pháp tiếp cận hoạt động và giao tiếp:* Sống trong cộng đồng và xã hội, chủ thể nào cũng có nhu cầu giao tiếp. Đây là nhu cầu xã hội cơ bản của con người trong các mối quan hệ xã hội. Giao tiếp là hoạt động xác lập và vận hành mối quan hệ giữa người – người, hiện thực hoá các quan hệ xã hội giữa chủ thể này với chủ thể khác. Người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão là sống trong một nhóm xã hội. Do đó, muốn nghiên cứu đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão phải nghiên cứu thông qua các hoạt động của họ trong trung tâm dưỡng lão và trong mối quan hệ của họ với những người cao tuổi khác tại trung tâm, với nhân viên y tế và cán bộ quản lý trung tâm.

8.2. Các phương pháp nghiên cứu cụ thể

8.2.1. Nhóm các phương pháp nghiên cứu lý luận

- Phương pháp nghiên cứu tài liệu
- Phương pháp chuyên gia

8.2.2. Nhóm các phương pháp nghiên cứu thực tiễn

- Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi
- Phương pháp phỏng vấn sâu
- Phương pháp quan sát
- Phương pháp nghiên cứu trường hợp
- Phương pháp xử lý số liệu bằng thống kê toán học

9. Đóng góp mới của đề tài

Làm rõ lý luận về giao tiếp, đặc điểm giao tiếp, đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão và các cấu thành như: đối tượng giao tiếp, nhu cầu giao tiếp, nội dung giao tiếp, hình thức giao tiếp và một số yếu tố chủ quan và khách quan ảnh hưởng đến đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão cũng quan điểm lý luận về việc đề xuất một số khuyến nghị tăng cường giao tiếp cho người cao tuổi ở trung tâm dưỡng lão. Những kết quả nghiên cứu này góp phần bổ sung thêm lý luận về giao tiếp nói chung và giao tiếp của người cao tuổi nói riêng.

Chương 1
CƠ SỞ LÝ LUẬN CỦA VẤN ĐỀ NGHIÊN CỨU

1.1. Tổng quan nghiên cứu đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi

1.1.1. Những nghiên cứu nước ngoài

1.1.1.1. Những nghiên cứu về giao tiếp ở nước ngoài

Trong Tâm lý học, giao tiếp được xem là một vấn đề cơ bản. Ngay từ thế kỉ XIX đã có một số nhà triết học như L.Phơ Bách, C.Mác…quan tâm đến vấn đề GT, đến thế kỉ XX vấn đề GT được các nhà triết học, xã hội học và tâm lý học quan tâm nghiên cứu. Giao tiếp là vấn đề được nhiều tác giả nghiên cứu trong khoa học nói chung và tâm lý học nói riêng.

Trên bình diện triết học, từ thời cổ đại, nhà triết học Socat (470 - 399tr. CN) và Platon (428 - 347 Tr. CN) đã coi đối thoại như là sự giao tiếp trí tuệ, phản ánh các mối quan hệ giữa con người với con người. Đây là tư tưởng đầu tiên, đơn giản về GT.

- Thế kỷ XIX có nhiều nhà triết học đề cập đến vấn đề GT như Hegel (1770 - 1831); Feuerbach (1804 - 1872); Karl Marx (1818 - 1883).

- Feuerbach đã viết: "Bản chất của con người chỉ thể hiện trong giao tiếp, trong sự thống nhất giữa con người với con người, dựa trên tính hiện thực của sự khác biệt giữa tôi và bạn".

- Trong "Bản thảo kinh tế triết học" 1884, Karl Marx đã có tư tưởng về nhu cầu xã hội giữa con người và con người. Trong hoạt động xã hội và tiêu dùng xã hội, con người phải giao lưu thực sự với người khác. Karl Marx đã thấy được nhu cầu giao tiếp giữa con người với con người trong xã hội có vai trò quan trọng đối với sự phát triển của mỗi con người. Ông cho rằng: Thông qua giao tiếp với người khác mà con người có thái độ với bản thân mình, với người khác và giao tiếp với người khác là chiếc gương để mỗi người tự soi mình. Karl Marx đã dùng khái niệm "giao tiếp vật chất" để chỉ mối quan hệ sản xuất thực tiễn của con người. Ông đã chỉ ra rằng sản xuất vật chất và tái sản xuất loài người buộc con người phải giao tiếp với nhau. Con người chỉ trở thành người khi nó có quan hệ hiện thực với người khác.

Trong một thời gian dài, giao tiếp chưa được nghiên cứu dưới góc độ khoa học tâm lí. Chỉ đến thế kỉ XX, giao tiếp mới được các nhà tâm lí học thật sự quan tâm. Hiện nay, có thể phân những công trình nghiên cứu giao tiếp thành hai dòng: nghiên cứu lí luận giao tiếp và nghiên cứu giao tiếp ứng dụng.

Nhóm các nhà nghiên cứu giao tiếp ứng dụng nghiên cứu áp dụng tâm lí học giao tiếp vào trong các thể loại giao tiếp cụ thể trong các nhóm xã hội cụ thể.

Các nghiên cứu lí luận giao tiếp có thể được phân theo hai hướng chính. Hướng thứ nhất, nghiên cứu những vấn đề lý luận chung về giao tiếp như: bản chất, cấu trúc giao tiếp, cơ chế giao tiếp… Hướng thứ hai, nghiên cứu giao tiếp trong các chuyên ngành tâm lý học.

Hướng thứ nhất có thể quy vào ba quan điểm. Quan điểm thứ nhất coi giao tiếp là một loại hình của hoạt động, quan điểm thứ hai coi giao tiếp là một phạm trù độc lập với hoạt động, quan điểm thứ ba coi giao tiếp là quá trình truyền thông có điều khiển.

Hướng nghiên cứu coi GT là một dạng, một loạt hình của hoạt động do A.A.Leonchev khởi xướng vào thập kỷ 30 của thế kỷ trước. Theo quan điểm của ông, GT, đôi khi, trong thực tế, có thể được coi là điều kiện của hoạt động hoặc khía cạnh của hoạt động. Có rất nhiều nhà tâm lý học Liên Xô đã đi theo hướng nghiên cứu này như: G.M Andreeva, A.A. Bodalev, P.IaGalperin…

Theo A.N. Leonchev, "Hoạt động là một quá trình thực hiện sự chuyển hóa lẫn nhau giữa hai cực chủ thể - khách thể" [dẫn theo 16: 93]. Tâm lý của chủ thể có sự thay đổi vì kết quả của hoạt động là khách thể được cải tạo.

Chính vì lẽ đó mà vào những năm 70 của thế kỷ XX, dựa trên quan điểm của A.A. Leonchev, GT đã được xem như là một dạng của hoạt động. Ông đã đưa ra định nghĩa về GT như sau: "GT là một hệ thống những quá trình có mục đích, có động cơ bảo đảm sự tương tác giữa người này với người khác trong hoạt động tập thể, thực hiện các quan hệ xã hội và nhân cách, các hoạt động tâm lý và sử dụng những phương tiện đặc thù, trước hết là ngôn ngữ [dẫn theo 18: 345].

Cũng theo quan điểm của A.A. Leonchev, cần phải phân loại GT để xác định chủ thể và khách thể cụ thể trong từng trường hợp. Như vậy với hướng nghiên cứu này A.A.Leonchev không đưa ra tiêu chí chung trong việc xác định chủ thể và khách thể cho GT.

Hướng coi giao tiếp là phạm trù tương đối độc lập với phạm trù hoạt động do B.Ph. Lomov khởi xướng vào thập kỷ 70 của thế kỷ XX. Theo tác giả này, GT là một quá trình đa chiều đồng chủ thể. GT đảm bảo tổ chức mọi người cho hoạt động chung, bảo đảm sự liên hệ qua lại của mọi người. Còn hoạt động nào cũng hướng đến cải tạo khách thể. Do vậy giữa GT và Hoạt động chúng khác nhau về ý nghĩa xã hội mà chúng hướng đến. Như vậy kết quả của GT còn bao gồm cả việc cải tạo quan hệ giữa các bên tham gia GT. Kết quả này ở những cá nhân khác nhau rất khác nhau về số lượng cũng như chất lượng [dẫn theo 28: 378].

GT và hoạt động tuy khác nhau về ý nghĩa xã hội của chúng nhưng lại có sự liên quan mật thiết với nhau. "Chúng chuyển tiếp và chuyển hóa từ mặt này vào mặt kia" [dẫn theo 28: 382]. "GT có thể đóng vai trò là tiền đề, điều kiện, là yếu tố bên ngoài và bên trong của hoạt động và ngược lại" [dẫn theo 28: 383]. Một trong những đặc trưng quan trọng nhất của GT là truyền tin. Tuy nhiên sự truyền tin này là sự trao đổi các phản ánh tâm lý. Bởi thông tin được truyền cho người khác thì vẫn còn lưu lại ở người đã truyền đi thông tin.

Cũng theo tác giả này, loại hình GT không có vai trò nhất quán trong quan điểm hoạt động. GT có thể giữ nhiều vai trò khác nhau khi có thể đóng vai là một loại hình hoạt động, lúc lại chỉ giữ vai trò của một hành động hoặc điều kiện hay khía cạnh của hoạt động. Theo Lomov, những yếu tố quy định GT bao gồm: Môi trường, phương thức và động thái của GT được xác định bởi những chức năng xã hội mà con người đang ở trong đó, bởi vị trí của họ trong hệ thống các quan hệ xã hội, bởi những chuẩn mực đạo đức và pháp lý, bởi các thiết chế xã hội …[dẫn theo 28: 370]

Lomov cho rằng, kết quả GT "liên quan đến tất cả cá nhân tham gia GT nhưng ở những cá nhân khác nhau chúng có thể khác nhau về số lượng và chất lượng" [dẫn theo 28: 378]. Như vậy khi coi GT là phạn trù tương đối độc lập với hoạt động, Lomov đã xác định vai trò, đối tượng, động cơ, chiều hướng tác động và kết quả của GT như một loại hình hoạt động. Đồng thời, tác giả này cũng mở ra lĩnh vực nghiên cứu mới cho GT, đó là tương tác liên nhân các thông qua GT.

Trong luận văn này, chúng tôi chọn quan điểm của A.A. Leonchev khi định nghĩa về GT và kế thừa quan điểm của B.Ph.Lomov về tính đa chiều, đồng chủ thể

của GT. Chúng tôi nhất trí rằng: GT là một dạng hoạt động phản ánh mối quan hệ chủ thể - chủ thể. Hoạt động có đối tượng phản ánh mối quan hệ chủ thể - khách thể. Hai khái niệm này ngang bằng nhau và có quan hệ gắn bó khăng khít với nhau trong phạm trù hoạt động, là hai mặt thống nhất của cuộc sống con người, của sự phát triển tâm lý.

Hướng thứ hai, nghiên cứu giao tiếp trong các chuyên ngành tâm lý học:

- Những chuyên khảo trong lĩnh vực này đi sâu nghiên cứu giao tiếp dưới góc độ chuyên ngành mà không quan tâm nhiều đến việc xác định định nghĩa thống nhất cho giao tiếp.Từ thập niên 70 của thế kỷ XX các nhà tâm lý học chuyên ngành đã nghiên cứu hai thể loại giao tiếp là giao tiếp ngôn ngữ và giao tiếp phi ngôn ngữ.

- Các hướng nghiên cứu giao tiếp ngôn ngữ như: giao tiếp trong tâm lý học xã hội, giao tiếp trong tâm lý học quản lý, giao tiếp, giao tiếp sư phạm…

Hướng nghiên cứu trong giao tiếp phi ngôn ngữ như nghiên cứu bản chất của giao tiếp phi ngôn ngữ; giao tiếp phi ngôn ngữ trong những nền văn hoá khác nhau, giao tiếp phi ngôn ngữ trong nghệ thuật…

1.1.1.2. Những nghiên cứu về giao tiếp của người cao tuổi ở nước ngoài

Trên thế giới, các vấn đề về người cao tuổi rất được quan tâm nghiên cứu.

Ở Mỹ, tại Viện lão khoa Quốc gia, Viện sức khỏe Quốc gia, Cơ quan các dịch vụ chăm sóc sức khỏe và con người Mỹ (từ năm 1992) đã tiến hành nghiên cứu về sức khỏe và về vấn đề nghỉ hưu ở Mỹ (HRS – Health and Retirement Study). Nghiên cứu được tiến hành trên 20,000 người cao tuổi từ 52 tuổi trở lên, đại diện cho sự đa dạng về hoàn cảnh kinh tế, sắc tộc, sức khỏe…và những khía cạnh khác nhau của cuộc sống. HRS đã vẽ nên bức tranh sinh động và chi tiết về người cao tuổi hay người nghỉ hưu ở Mỹ, giúp chúng ta biết về sức khỏe thể chất và tinh thần, mức độ bảo hiểm, tình hình tài chính, và rất nhiều những khía cạnh khác trong cuộc sống của người cao tuổi.

Ở châu Âu cũng có khảo sát về sức khỏe, sự già hóa và nghỉ hưu (SHARE). Đây là co sở dữ liệu nhiều chiều và xuyên quốc gia về sức khỏe, vị thế kinh tế - xã hội…của hơn 45,000 người độ tuổi từ 52 trở lên.

Các nước như Nhật Bản, Hàn Quốc, Trung Quốc, Ấn độ cũng nghiên cứu về người cao tuổi dựa theo hình mẫu ở châu Âu.

Nhìn chung các nghiên cứu về người cao tuổi trên thế giới quan tâm nhiều về vấn đề sức khỏe, khả năng tiếp tục lao động, các hoạt động và trải nghiệm tâm lý của người cao tuổi, hay là nghiên cứu về sự chuẩn bị tâm lý, tài chính để thích ứng với cuộc sống sau khi nghỉ hưu, chế độ an sinh xã hội đối với người cao tuổi. Trong số đó có nhiều hướng khi nghiên cứu về GT của người cao tuổi, và có thể phân chia một số hướng chính sau:

Hướng nghiên cứu về nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi: Người cao tuổi là nhóm đa dạng với những thái độ và nguyện vọng rất khác nhau. Tuy nhiên các tác giả đã đề cập đến một số điểm chung khi nghiên cứu về nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi là: Nhu cầu tiếp tục tham gia các hoạt động xã hội, hoạt động tình nguyện của người cao tuổi.

Nghiên cứu HRS về nghỉ hưu ở Mỹ cho thấy, khi nghỉ hưu, bước vào giai đoạn người cao tuổi, những người này càng hứng thú với những cơ hội làm việc bán thời gian và những hoạt động giữ họ luôn bận rộn ở tuổi già. Tuổi càng cao thì số người tham gia vào công việc tình nguyện càng giảm, nhưng trong số đó, những người càng cao tuổi thì lại tham gia tình nguyện càng nhiều giờ [59].

Ann Bowling (2004) phân tích chất lượng cuộc sống nhìn từ quan điểm người già ở Anh, nghiên cứu này cho thấy, nhiều người cao tuổi đề cao giá trị của các hoạt động xã hội, liên quan đến chất lượng cuộc sống của họ, bao gồm các hoạt tham gia tình nguyện và giúp đỡ người khác, điều này làm cho họ cảm thấy mình có giá trị [47].

Hướng nghiên cứu về nhu cầu cảm nhận được sự quan tâm, chia sẻ của người thân và giao tiếp với người thân, bạn bè: Nghiên cứu của Robert C. Atchley (2000) cho thấy người già luôn có nhu cầu nhận được sự quan tâm, sẻ chia, chăm sóc của người thân trong gia đình. Yếu tố gia đình có ảnh hưởng đến sự hạnh phúc của người già. Nghiên cứu cũng chỉ ra rằng, cho dù đó là tác động tích cực hay tiêu cực thì gia đình cũng đóng vai trò quan trọng trong giai đoạn con người bước sang tuổi già [56: 227].

Nghiên cứu của James A. Thorson (2008) về người cao tuổi ở Anh cũng cho thấy, người cao tuổi luôn cần có những người thân để chia sẻ, đó có thể là bạn bè

hoặc người thân trong gia đình. Khi những người già có những mối quan hệ thân thiết và gần gũi họ sẽ bớt đi tổn thương và ít có khả năng bị trầm cảm [51: 76].

Kết quả nghiên cứu của Thomas Glass (2008), nghiên cứu trên 2812 người cao tuổi ở Mỹ trên 65 tuổi trong khoảng 12 năm cho thấy, tình trạng suy giảm trí nhớ đã tăng lên gần gấp đôi ở những người sống lẻ loi so với những người có mối liên hệ thường xuyên với bạn bè, người thân, với tổ chức, tôn giáo hoặc tham gia đều đặn các sinh hoạt giao tiếp xã hội trong cuộc sống thường ngày.

Như vậy nhu cầu được sự quan tâm, chăm sóc, chia sẻ, tâm sự của người thân trong gia đinh là một trong những nhân tố có ý nghĩa đặc biệt quan trọng đối với cuộc sống của người cao tuổi. Khi nhu cầu này được đáp ứng, người cao tuổi sẽ sống vui vẻ, khỏe mạnh và hạnh phúc hơn.

Hướng nghiên cứu về nhu cầu hoạt động tôn giáo của người cao tuổi: Tác giả Robert C. Atchley (2000) với nghiên cứu của mình cho thấy, việc tham gia và các tổ chức cộng đồng có hướng đạt cao nhất ở tuổi trung niên và trong giai đoạn sau của cuộc đời. Theo kết quả nghiên cứu này, các thực hành tôn giáo không chính thức như đọc kinh, cầu nguyện và thiền trở nên quan trọng hơn khi tuổi tác tăng lên và đặc biệt quan trọng đối với những người cao tuổi bị tàn tật.

Hướng nghiên cứu về đối tượng giao tiếp của người nghỉ hưu: Với hướng nghiên cứu này thì đối tượng gồm có các người thân trong gia đình của người cao tuổi, bạn bè của người cao tuổi, và trong các mối quan hệ khi tham gia trong các tổ chức xã hội của họ.

Theo các nhà nghiên cứu tâm lý học Mỹ, GT gia đình thường tăng lên sau khi nghỉ hưu, khi con người bước vào giai đoạn người cao tuổi. Trong nghiên cứu của Weiss (2005), một người đàn ông và vợ của ông ta sẽ nói chuyện trong khi đọc báo vào buổi sáng và phát triển mối quan hệ của họ xa hơn mà không có áp lực từ việc đi làm [dẫn theo 47: 46]. Một nghiên cứu khác của Altergott (1988) về người nghỉ hưu ở Anh cũng cho thấy, hầu hết nam giới trên 65 tuổi dành phần lớn thời gian tương tác với người bạn đời của mình [dẫn theo 47].

Năm 2000, tác giả Martin Pinquart có nghiên cứu cho thấy, người cao tuổi cảm thấy vui vẻ khi sống trong mối quan hệ bạn bè vì họ có cùng nhóm tuổi và thường chia sẻ những đặc điểm cá nhân, kinh nghiệm và phong cách sống [54].

Nghiên cứu của nhà tâm lý học người Mỹ Norman Abeles (1997) cho thấy, việc tham gia các tổ chức cộng đồng đối người Mỹ có xu hướng đạt cao nhất ở tuổi trung niên và trong giai đoạn sau cuộc đời. Nghiên cứu cho thấy, khi con người già đi, họ có xu hướng rời khỏi các hoạt động mang tính chất nghĩa vụ để đến với các hoạt động theo ý mình.

Hướng nghiên cứu về hình thức giao tiếp của người nghỉ hưu: Nghiên cứu của Jon F. Nussbaum, Justine Couplan (2004) về giao tiếp và sự già hóa có mô tả về việc sử dụng những phương tiện truyền thông của người cao tuổi. Người gia ở Anh dành nhiều thời gian để xem tivi hơn những người khác [52: 425]. Việc sử dụng đài giảm dần theo lứa tuổi,. Người cao tuổi có tỷ lệ nghe các chương trình tôn giáo không nhiều hơn các lứa tuổi khác [52: 431]. Người Mỹ thì dành 3 tiếng mỗi tuần để đọc sách. Nhìn chung thời gian đọc sách và tạp chí tăng lên cùng với độ tuổi [52: 432].

Hướng nghiên cứu về nội dung giao tiếp của người cao tuổi: Nghiên cứu về GT và sự già hóa, Jon F. Nussbaum và Justine Couplan (2004) cho thấy những người già quan tâm và hiểu biết nhiều về chính trị hơn thế hệ trẻ và có xu hướng theo dõi tin tức nhiều hơn [52: 388].

Trong nghiên cứu của Ebersole và Hess "Hướng tới tuổi già khỏe mạnh" (2012) có đề cập đến nội dung GT của người cao tuổi là những hồi tưởng về quá khứ, họ thường kể cho chúng ta nghe những câu chuyện rất phong phú về cuộc đời của họ. Lắng nghe những câu chuyện về cuộc đời của họ là một phần quan trọng trong GT.

Đối với người cao tuổi nói chung, bên cạnh xu hướng hồi tưởng về quá khứ, họ cũng rất quan tâm đến các vấn đề của cuộc sống thường ngày như các vấn đề chính trị, xã hội, các mối quan tâm về sức khỏe, tình hình tài chính, sở thích…và chia sẻ tâm tư, tình cảm với người khác.

Tóm lại, các nhà tâm lý học phương Tây rất quan tâm và đề cập một cách cụ thể sâu sắc, có hệ thống đến cuộc sống của người cao tuổi nói chung và cũng như quan hệ giao tiếp của họ nói riêng. Các nghiên cứu trên đã cho thấy thực trạng về cuộc sống của người cao tuổi, các xu hướng mà người cao tuổi hướng đến cũng như các mối quan hệ trong GT của họ.

1.1.2. Những nghiên cứu trong nước

1.1.2.1. Những nghiên cứu về giao tiếp trong nước

Ở Việt Nam việc nghiên cứu giao tiếp cũng phát triển mạnh vào hai thập niên 80, 90 của thế kỷ XX. Càng về cuối thế kỷ, những công trình nghiên cứu về giao tiếp càng có ý nghĩa thực tiễn và mang tính ứng dụng rõ rệt, đặc biệt là đối với khoa học giáo dục.

- Cuối năm 1981, Hội nghị khoa học "Hoạt động và giao tiếp" được Ban Tâm lý học thuộc Viện Triết học của Uỷ Ban Khoa học tổ chức. Hội nghị đã đề cập đến các vấn đề: Quan hệ giữa hoạt động và giao tiếp; vai trò, vị trí, ý nghĩa của giao tiếp trong sự hình thành tâm lý ý thức; hoạt động giao tiếp trong dạy học và giáo dục.

- Lý luận về giao tiếp có nhiều tác giả quan tâm nghiên cứu như: "Các Mác và phạm trù giao tiếp" của Đỗ Long, "Bàn về phạm trù giao tiếp" (1981) của Bùi Văn Huệ, "Giao tiếp, tâm lý, nhân cách" (1981), "Giao tiếp và sự phát triển nhân cách của trẻ" (1981) và "Nhập môn khoa học giao tiếp" (2006) của Trần Trọng Thủy.

- Những nghiên cứu giao tiếp được đưa vào giáo trình tâm lý học của trường đại học, như: "Đặc điểm giao tiếp sư phạm" của Trần Trọng Thủy (1985) "Giao tiếp và ứng xử sư phạm" của Ngô Công Hoàn (1992) và "Giao tiếp sư phạm" của Ngô Công Hoàn - Hoàng Anh (1999).

- Bên cạnh những công trình nghiên cứu lý luận chung về giao tiếp, nhiều tác giả đi sâu nghiên cứu về kỹ năng giao tiếp trong một số lĩnh vực hoạt động, nghề nghiệp như giao tiếp trong quản lý, giao tiếp trong kinh doanh, du lịch và kỹ năng giao tiếp sư phạm…Các công trình nghiên cứu này chủ yếu tập trung phân tích các khía cạnh khác nhau của phạm trù giao tiếp và ảnh hưởng của chúng tới sự hình thành và phát triển nhân cách ở học sinh các lứa tuổi khác nhau, trong đó có sự tìm hiểu mối quan hệ qua lại giữa hoạt động chủ đạo và giao tiếp trong mỗi giai đoạn đó.

Vấn đề giao tiếp còn được đề cập nghiên cứu trong một số luận án Tiến sỹ:

- Nghiên cứu của Lê Xuân Hồng về "*Một số đặc điểm giao tiếp của trẻ mẫu giáo trong nhóm chơi không cùng độ tuổi*" năm 1996, Lê Xuân Hồng đã phát hiện ra sự khác biệt của đặc điểm giao tiếp của trẻ mẫu giáo trong nhóm chơi không cùng độ tuổi. Theo ông, tần số giao tiếp của trẻ trong nhóm chơi không cùng độ tuổi

tăng rõ rệt. Nội dung giao tiếp cũng phong phú hơn theo độ tuổi và điều này là cần thiết cho sự phát triển tâm lý của trẻ.[21]

- Nghiên cứu của Nguyễn Liên Châu về "*Một số đặc điểm giao tiếp của Hiệu trường trường Tiểu học*". Theo Nguyễn Liên Châu đặc điểm giao tiếp được thể hiện trong nhu cầu giao tiếp, mục đích giao tiếp, nhận thức trong giao tiếp, các phẩm chất nhân cách trong giao tiếp, phong cách giao tiếp, kỹ năng giao tiếp, nội dung giao tiếp, hình thức giao tiếp, hiệu quả giao tiếp, trong đó nội dung giao tiếp là đặc điểm cơ bản nhất.

Có thể thấy, các nghiên cứu trên đã đề cập đến các đặc điểm của giao tiếp ở các đối tượng, nghề nghiệp khác nhau và thường tập trung ở các đối tượng học sinh – giáo viên, ít có những nghiên cứu đề cập đến khách thể là người cao tuổi.

1.1.2.2. Những nghiên cứu về giao tiếp của người cao tuổi trong nước

Ở Việt Nam, vấn đề về người cao tuổi bắt đầu được nghiên cứu từ những năm 80 của thế kỷ trước.

Năm 2005 – 2006, Ủy ban dân số, GĐ và trẻ em đã tiến hành triển khai đề tài "Nghiên cứu một số đặc trưng của người cao tuổi Việt Nam và đánh giá mô hình chăm sóc người cao tuổi đang áp dụng" [58]. Đề tài tập trung phân tích, đánh giá các đặc trưng cơ bản về người cao tuổi ở Việt Nam, điều kiện kinh tế, điều kiện xã hội, nhu cầu chăm sóc sức khỏe, đặc điểm nguyện vọng, tâm lý của người cao tuổi, trên cơ sở đó kiến nghị với Đảng và Nhà nước về chế độ, chính sách, chăm sóc sức khỏe đối với người cao tuổi.

Khi nghiên cứu về giao tiếp của người cao tuổi các nghiên cứu tại Việt Nam cũng theo 4 hướng sau. Đó là hướng nghiên cứu về nhu cầu giao tiếp, đối tượng giao tiếp, nội dung giao tiếp và hình thức giao tiếp.

Hướng nghiên cứu về nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi: Nghiên cứu của tác giả Lê Hà (1990) với đề tài " Vài nét về đời sống tâm lý của người già" cho thấy khoảng 80% người nghỉ hưu băn khoăn nhiều về vấn để hòa nhập với môi trường mới, cách kiếm thê thu nhập khi nghỉ hưu [44]

Nghiên cứu của tác giả Nguyễn Đức Truyền (1993) với đề tài "Tâm thức và hành động ở người già trong đời sống gia đình và xã hội" cho thấy, người cao tuổi ở

nông thôn luôn có nhu cầu gần gũi, chia sẻ tình cảm với các con cháu, và đây là nhu cầu quan trọng hàng đầu đối với người cao tuổi. Bên cạnh đó người cao tuổi còn có nhu cầu gắn bó và củng cố mối quan hệ họ hàng, thân tộc [45: 104].

Nghiên cứu của Bộ lao động – Thương binh xã hội (1999) cho thấy, người cao tuổi có những nguyện vọng: Mong muốn được quan tâm chăm sóc chiếm 39%; Mong muốn bổ sung chế độ chính sách chiếm 25%; Mong muốn được tạo thêm việc làm chiếm 22%; Mong muốn được tôn trọng chiếm 9% và mong muốn được sống trong các cơ sở nuôi dưỡng tập trung chiếm 5% [5: 50].

Nghiên cứu của tác giả Đặng Vũ Cảnh Linh (2009) với đề tài " Người cao tuổi và các mô hình chăm sóc người cao tuổi ở Việt Nam" cho thấy những nhu cầu nổi lên ở người cao tuổi là nhu cầu chăm sóc sức khỏe và nhu cầu giao tiếp với xóm giềng, nhu cầu nói chuyện với con cháu, bạn bè, nhu cầu được dạy dỗ con cháu. Một số nhu cầu khác ở mức thấp hơn nhưng có xuất hiện ở người cao tuổi như nhu cầu tham gia công tác xã hội địa phương, nhu cầu tâm linh, nhu cầu tham gia lớp học, nhu cầu kết bạn, nhu cầu tham gia từ thiện, nhân đạo và nhu cầu được làm công việc mình yêu thích [27: 121-122].

Nghiên cứu của tác giả Trần Hoàng Thị Ngọc Diễm (2010) về " Tâm trạng của người mới về hưu trên địa bàn Hà Nội". cho thấy những yếu tố trong cuộc sống khiến người nghỉ hưu cảm thấy hạnh phúc đó là: Sống chung với con cái một cách vui vẻ; Nề nếp của gia đình đáng tự hào; Được vợ/chồng, con cái quan tâm; Không khí gia đình luôn ấm cũng; Được con cháu chăm sóc cả lúc khỏe mạnh lẫn khi ốm đau; Được con cháu gần gũi thăm hỏi… Điều này cho thấy, đối với người nghỉ hưu, con cái giữ một vị trí quan trọng trong việc cảm nhận hạnh phúc và là niềm vui của họ. Như vậy niềm vui của người già không phải bắt nguồn từ điều kiến kinh tế mà từ sự quan tâm, chăm sóc của các người thân trong gia đình [32].

Các nghiên cứu kể trên cho thấy, nổi lên nhu cầu GT của người cao tuổi là nhu cầu được gần gũi, chia sẻ tình cảm với các con cháu và người thân trong gia đình; Nhu cầu được con cháu tôn trọng, động viên tinh thần, lắng nghe ý kiến; Nhu cầu chăm sức khỏe, nhu cầu được hòa nhập để tiếp tục làm việc cống hiến cho gia đình và xã hội.

Hướng nghiên cứu về đối tượng giao tiếp của người cao tuổi: Nghiên cứu của tác giả Phùng Tố Hạnh (1991) với đề tài " Giao tiếp xã hội và gia đình ở người cao tuổi" cho thấy GT của người cao tuổi tập trung chủ yếu và các mối quan hệ gia đình và bạn bè. Tức là người cao tuổi có xu hướng tham gia vào các nhóm phi chính thức hơn là những nhóm chính thức (các tổ chức xã hội). Nghiên cứu cũng chỉ ra việc tham gia vào các tổ chức xã hội của người cao tuổi giảm, các hình thức hoạt động thì nghèo nàn. Nghiên cứu cũng cho thấy ở nơi nào có sự hỗ trợ của chính quyền địa phương thì ở đó sự tham gia của người cao tuổi vào các tổ chức xã hội sẽ tăng [45: 120].

Nghiên cứu của tác giả Nguyễn Hải Hữu (1999) cho thấy đa số người nghỉ hưu cảm thấy cuộc sống tinh thần thoải mái hơn khi làm việc, chỉ có 20% cảm thấy có cuộc sống nghèo nàn hơn so với trước. GT của người nghỉ hưu thu hẹp lại trong phạm vi gia đình, thân tộc nhiều hơn, các hoạt động xã hội rộng lớn, mang tính cộng đồng, làng xã còn rất nghèo nàn [5].

Nghiên cứu của Bộ Lao động – Thương binh xã hội (1999) về người cao tuổi Việt Nam cho thấy, GT của người cao tuổi thu hẹp lại trong phạm vi gia đình, thân tộc nhiều hơn. Đối tượng người cao tuổi hay tâm sự là: Thường tâm sự với con trai chiếm 45%; Tâm sự với vợ/chồng chiếm 35%; Tâm sự với con gái 25%; Tâm sự với con dâu, con rể chiếm 15%; Tâm sự với bạn già chiếm 15%; Tâm sự với hàng xóm chiếm 8% [5: 53 - 54].

Như vậy, các nghiên cứu trên đã đề cập khá cụ thể đến đối tượng GT của người cao tuổi. Đối tượng GT chính của người cao tuổi chính là các thành viên trong gia đình, bao gồm vợ chồng, con cháu và thân tộc.

Hướng nghiên cứu về nội dung giao tiếp của người cao tuổi: Nghiên cứu về đặc điểm tâm lý của người cao tuổi và vai trò gia đình, cộng đồng đối với cuộc sống của người cao tuổi cho thấy, đặc điểm cơ bản của họ đó là sự tiếc nuối tuổi trẻ, hay hoài cổ.Họ thường nhắc đến quá khứ nhiều hơn hiện tại, họ rất tự hào về kinh nghiệm sống đã qua của mình. Thêm nữa, họ nhạy bén với cái mới, cái hiện tại, với sự biến động của lịch sử, các sự kiện xảy ra hàng ngày [61].

Tác giả Thiện Nhân (2003) cho rằng, đối với người cao tuổi, vấn đề liên quan đến tâm linh và việc thờ cúng tổ tiên là quan trọng [39: 7 – 8].

Nghiên cứu của tác giả Phạm Khắc Chương (2006) về văn hóa ứng xử trong gia đình cho thấy, đối với người cao tuổi họ đặt vấn đề giáo dục đạo đức quan trọng hơn tri thức, họ thường xuyên gần gũi con cháu bằng lời ru, kể chuyện dân gian, ca dao, tục ngữ…đầy ắp ý nghĩa nhân văn, đạo lý ở đời về sự hiếu thảo, trách nhiệm, vinh nhục, thiện ác… Suốt cả cuộc đời mình người cao tuổi đã góp nhặt, tích lũy được một số kinh nghiệm chủ quan cá nhân về một lĩnh vực nào đó , do đó họ rất muốn truyền lại cho con cháu [7: 72].

Đối với vấn đề nội dung GT của người cao tuổi, hầu như chưa có nghiên cứu nào đề cập một cách cụ thể, mà chỉ đề cập xen kẽ trong các nghiên cứu về tâm lý người cao tuổi. Vài nghiên cứu đề cập ở trên cho thấy, các tác giả chỉ bàn đến một số nội dung GT mà người cao tuổi quan tâm như sự trao đổi hàng ngày, chia sẻ tâm tư tình cảm, hồi ức cá nhân, vấn đề tâm linh, thờ cúng thờ tiên, giáo dục con cái, ngoài ra người cao tuổi còn quan tâm đến tình hình kinh tế, chính trị xã hội của đất nước.

Hướng nghiên cứu về hình thức giao tiếp của người cao tuổi: Nghiên cứu của tác giả Nguyễn Đức Truyền (1993) với đề tài "Tâm thức và hành động của người già trong đời sống gia đình và xã hội" cho thấy, hoạt động xã hội của người cao tuổi ở nông thôn khá đơn điệu, chủ yếu người cao tuổi tham gia vào Hội thọ chiếm 92,8% - là tổ chức có ý nghĩa lớn nhất với họ, các đoàn thể quần chúng chỉ chiếm 31,3% người cao tuổi tham gia, hầu như rất ít người tham gia các câu lạc bộ, tổ chức khác chiếm 3,6%. [45; 104].

Nghiên cứu của tác giả Đặng Vũ Cảnh Linh (2009) với đề tài "Người cao tuổi và các mô hình chăm sóc người cao tuổi ở Việt Nam" cho thấy về quan hệ xã hội, người cao tuổi thường xuyên tiếp cận các phương tiện thông tin đại chúng chiếm trên 80% (người cao tuổi thường xuyên đọc báo, xem tivi, nghe đài). Có rất ít người cao tuổi đi tham quan, du lịch, đi chơi với bạn bè. Trong khi đó có một tỷ lệ khá cao người cao tuổi tham gia các câu lạc bộ hưu trí và tham gia trực tiếp vào các công tác xã hội tại địa phương. Nam giới có tỷ lệ tham gia hoạt động xã hội cao hơn nhiều lần so với nữ giới. Tuy nhiên nữ giới lại có tỷ lệ tham gia các hoạt động tâm linh, đi chùa, nhà thờ, lễ bái nhiều hơn nam giới. Trong quan hệ với những

người xung quanh mình , người cao tuổi thường xuyên nói chuyện với hàng xóm, bạn bè cùng thế hệ, họ hàng và cán bộ địa phương [27: 120].

Nghiên cứu "Một số đặc trưng của người cao tuổi ở Việt Nam và đánh giá mô hình chăm sóc người nghỉ hưu đang áp dụng" (2005 -2006) của Ủy ban Dân số Gia đình và Trẻ em cho thấy, hoạt động văn hóa phổ biến của người cao tuổi là đọc sách, báo, nghe đài, xem tivi. Tuy nhiên các hoạt động còn mang tính tự phát, đơn lẻ và không mang tính tổ chức [60].

Như vậy, các nghiên cứu ở trên đã cho thấy có rất nhiều hình thức GT phong phú của người cao tuổi. Bên cạnh GT trực tiếp thì người cao tuổi còn có hình thức GT gián tiếp như sử dụng các phương tiện truyền thông (đài, báo, tivi, internet…). Các nghiên cứu cũng cho thấy ảnh hưởng của một số yếu tố đến hình thức GT của người cao tuổi như: giới tính, nơi sinh sống, nghề nghiệp.

Nhìn chung các nghiên cứu tại Việt Nam về người cao tuổi mới chỉ xoay quanh các vấn đề về thực trạng điều kiện sống, hoàn cảnh kinh tế, an sinh xã hội và vấn đề chăm sóc sức khỏe. Các vấn đề về GT của người cao tuổi, mà đặc biết là GT của người cao tuổi trong các trung tâm dưỡng lão còn khá ít và chưa được nghiên cứu sâu. Vấn đề GT của người cao tuổi mới chỉ được nghiên cứu xen kẽ, lẻ tẻ cùng với các vấn đề khác, do vậy mà còn khá nghèo nàn.

Tổng kết các công trình nghiên cứu của các tác giả trong và ngoài nước về GT của người cao tuổi chúng tôi rút ra một số nhận định sau:

Đối với các nghiên cứu nước ngoài: Các nghiên cứu về người cao tuổi ở nước ngoài được nghiên cứu tương đối rộng, có hệ thống và rất có giá trị về mặt thực tiễn. Những nghiên cứu này đã cho chúng ta một cái nhìn tổng thể, nhiều mặt về cuộc sống của người cao tuổi, tuy nhiên những nghiên cứu riêng biệt về đặc điểm GT của người cao tuổi tại các trung tâm dưỡng lão thì chưa có.

Đối với các nghiên cứu trong nước: Các nghiên cứu trong nước tập trung chủ yếu nghiên cứu về thực trạng đời sống, tâm lý, sức khỏe của người cao tuổi. Hầu hết các nghiên cứu này được tiếp cận từ góc độ xã hội học hơn là tâm lý học, chưa có nghiên cứu nào sâu về đặc điểm GT của người cao tuổi trong

các trung tâm dưỡng lão dưới góc độ tâm lý học. Vì thế những nghiên cứu về đời sống tâm lý của người cao tuổi nói chung và đặc điểm GT của người cao tuổi nói riêng là cần thiết.

1.2. Lý luận về đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão

1.2.1. Khái niệm giao tiếp

Ở nước ngoài, từ những góc độ nghiên cứu khác nhau các tác giả đã có những định nghĩa khác nhau về giao tiếp. Nhìn chung những định nghĩa ấy xuất phát từ hai hướng quan niệm:

Hướng thứ nhất: Nhấn mạnh khía cạnh thông tin trong giao tiếp, xem giao tiếp như một quá trình hiện thực hoá các mối quan hệ giữa người với người. Quan điểm này chưa đi sâu phân tích bản chất tâm lý của giao tiếp, một số tác giả như:

A. L. Kôlôminxki cho rằng: "Giao tiếp là sự tác động qua lại và thông tin giữa những con người. Trong quá trình tác động đó quan hệ liên nhân cách được thực hiện, bộc lộ và hình thành".

Geogen Thiner và cộng sự (1975) đã viết: "Giao tiếp được coi là sự truyền đạt thông tin, qua đó các trạng thái của hệ thống phát tin phát huy ảnh hưởng tới trạng thái của hệ thống nhận tin".

Hướng thứ hai: Nhìn nhận bản chất giao tiếp trong việc xác định vị trí giao tiếp trong hệ thống các khái niệm, phạm trù tâm lý học. Đại diện là ý kiến của hai nhà tâm lý học A. N. Leonchiev và B. Ph. Lomov khi bàn về giao tiếp và hoạt động.

A. N. Leonchiev định nghĩa: "Giao tiếp là một hệ thống những quá trình có mục đích và có động cơ bảo đảm sự tương tác giữa người này với người kia trong hoạt động tập thể, thực hiện các quan hệ xã hội và nhân cách, các quan hệ tâm lý và sử dụng những phương tiện đặc thù, mà trước hết là ngôn ngữ".[dẫn theo 18: 345]. Ông cho rằng: Giao tiếp là một dạng của hoạt động. Một dạng đặc biệt của hoạt động có đối tượng, có thể là phương thức và điều kiện của hoạt động có đối tượng, vì có cấu trúc và đầy đủ các đặc điểm cơ bản của hoạt động như tính chủ thể, tính đối tượng, tính mục đích và vận hành theo nguyên tắc gián tiếp.

B. Ph. Lomov định nghĩa: "Giao tiếp là mối quan hệ tác động qua lại giữa con người với tư cách là chủ thể. Với sự tác động qua lại như vậy thì giao tiếp tối

thiểu phải từ hai người, mà mỗi người trong hai người đó phải là chủ thể". [dẫn theo 26; 390]. Ông cho rằng giao tiếp không phải là một dạng của hoạt động mà nó phải được xem xét như một phạm trù tương đối độc lập trong tâm lý học, bởi vì nếu coi giao tiếp là một dạng của hoạt động sẽ không tìm được vị trí của giao tiếp trong hệ thống các hoạt động đã phân loại trước đây (như vui chơi, học tập, lao động…) và nếu coi đối tượng giao tiếp là "sự tương tác" thì không thể thoả đáng… B. Ph. Lomov cho rằng: Hoạt động và giao tiếp - đó là hai mặt của sự tồn tại xã hội của con người… hai mặt này gắn bó chặt chẽ với nhau trong một lối sống thống nhất. Hơn nữa giữa chúng luôn có sự chuyển hoá từ mặt này sang mặt kia.

Ở Việt Nam, trong một số bài viết, giáo trình tâm lý học, khi nói tới khái niệm "giao tiếp" hoặc "giao lưu" là nói tới sự tiếp xúc tâm lý và tác động qua lại giữa con người với con người trong mối quan hệ nào đó để thực hiện những mục đích nhất định. Việc sử dụng thuật ngữ là có sự khác nhau, nhưng xem xét về nội hàm của khái niệm thì các tác giả đều có chung quan điểm rằng: giao tiếp là quá trình hiện thực hoá các mối quan hệ xã hội giữa người với người, trong đó bao gồm nhiều quá trình diễn ra như trao đổi thông tin, cảm xúc, nhận thức và ảnh hưởng lẫn nhau.

Khi nghiên cứu định nghĩa "giao tiếp", các nhà tâm lý học vẫn có những quan điểm riêng của mình.

Các tác giả Trần Trọng Thủy và Nguyễn Sinh Huy cho rằng: "Giao tiếp của con người là một quá trình có chủ định hay không chủ định, có ý thức hay không ý thức mà trong đó có cảm xúc và tư tưởng được biểu đạt trong các thông điệp bằng ngôn ngữ hoặc bằng phi ngôn ngữ" [41]. Theo các tác giả, dù quá trình giao tiếp của con người là hoạt động chủ định hay không chủ định, có ý thức hay không có ý thức thì nó cũng được thể hiện bằng ngôn ngữ hoặc phi ngôn ngữ.

Trong tâm lý học đại cương, Nguyễn Quang Uẩn đưa ra định nghĩa: "Giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lý giữa người và người, thông qua đó con người trao đổi với nhau về thông tin, về cảm xúc, tri giác lẫn nhau, ảnh hưởng tác động qua lại với nhau. Hay nói khác đi, giao tiếp xác lập và vận hành các quan hệ người - người, hiện thực hoá các quan hệ xã hội giữa chủ thể này với chủ thể khác" [43: 45]. Ở đây, các tác giả đã khẳng định giao tiếp chỉ có ở con người; nhờ có giao tiếp mà con

người trao đổi thông tin, cảm xúc, tình cảm với nhau, có sự tác động qua lại lẫn nhau; Giao tiếp như một hoạt động của con người và nó là một trong những nhu cầu cơ bản của con người không thể thiếu được.

Từ cách nhìn nhận vấn đề, tác giả Vũ Dũng cho rằng: "Giao tiếp là sự tiếp xúc quan hệ tương tác giữa người với người nhằm trao đổi, chia sẻ thông tin, tư tưởng, tình cảm bằng các phương tiện ngôn ngữ, phi ngôn ngữ" [dẫn theo 11: 15]. Tác giả đã khẳng định cách con người chia sẻ thông tin, trao đổi với nhau chính là thông qua các phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ.

Như vậy, các tác giả theo hướng này đã xem giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lý giữa hai hay nhiều người, thông qua đó con người trao đổi với nhau về thông tin, hiểu biết, rung cảm, ảnh hưởng qua lại với nhau, dựa vào phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ. Bên cạnh việc quan tâm đến sự trao đổi và tiếp nhận thông tin trong giao tiếp, các tác giả đã chú ý đến hành vi, cảm xúc, tình cảm của con người trong giao tiếp.

Từ những phân tích về khái niệm giao tiếp đã nêu trên, chúng tôi đề xuất khái niệm giao tiếp như sau:

Giao tiếp là quá trình xác lập và vận hành các mối quan hệ xã hội giữa con người với con người nhằm trao đổi thông tin, cảm xúc mà trong đó có sự tiếp xúc tâm lý giữa các chủ thể, được biểu hiện bằng cấu thành của giao tiếp: nhu cầu giao tiếp, mục đích giao tiếp, đối tượng giao tiếp, nội dung giao tiếp, hình thức giao tiếp.

1.2.2. Các cấu thành của giao tiếp

Từ khái niệm giao tiếp thấy rằng giao tiếp có các thành phần cấu thành như sau:

1.2.2.1. Chủ thể và đối tượng giao tiếp

Trong mối quan hệ xã hội giữa con người với con người, các cá nhân thực hiện quá trình giao tiếp. Các cá nhân vừa đóng vai trò là chủ thể giao tiếp, vừa đóng vai trò là đối tượng giao tiếp trong quá trình giao tiếp, chi phối và tác động lẫn nhau.

Thông qua đối tượng giao tiếp ta có thể xác định được đặc điểm tâm lý, xu hướng tính cách cá nhân của chủ thể bởi các đối tượng mà chủ thể giao tiếp thường xuyên sẽ có ảnh hưởng nhất định đến quá trình phát triển nhân cách của họ. Đói

tượng giao tiếp của chủ thể có liên quan đến xu hướng quan hệ của cá nhân trong xã hội. Xu hướng quan hệ bắt nguồn từ nhu cầu, mong muốn, niềm tin của cá nhân trong việc thiết lập các mối quan hệ xã hội.

Việc chọn ai để giao tiếp phụ thuộc một phần vào nhu cầu giao tiếp, nguyện vọng, tình cảm, niềm tin của cá nhân. Đối tượng giao tiếp của cá nhân còn liên quan đến môi trường giao tiếp và hoạt động cá nhân của họ trong xã hội. Trong từng hoạt động cụ thể, từng nhóm xã hội cụ thể, cá nhân sẽ có những mối quan hệ nhất định tương ứng.

1.2.2.2. Nhu cầu giao tiếp

Trong tâm lý học, có nhiều quan điểm khác nhau về nhu cầu. Nhu cầu là sự đòi hỏi cơ bản của con người mà khi được đáp ứng nhu cầu, con người thấy được thoả mãn để tồn tại và phát triển.

Có hai loại nhu cầu chính trong đời sống của con người, đó là: nhu cầu vật chất và nhu cầu tinh thần. Nhu cầu giao tiếp của con người thuộc nhóm các nhu cầu tinh thần. Nó có vai trò giúp con người xác lập, vận hành các mối quan hệ xã hội, trao đổi thông tin và cảm xúc.

K.Marx đã khẳng định: "Nhu cầu vĩ đại nhất, phong phú nhất của con gnười là nhu cầu tiếp xúc với người khác. Nhu cầu này không ngang hàng với các nhu cầu khác, sự phát triển của nó trong một con người chính là một điều kiện làm cho con người trở thành con người" [dẫn theo 2]

1.2.2.3. Mục đích giao tiếp

Mục đích giao tiếp nhằm đáp ứng nhu cầu nào đó của con người. Mục đích giao tiếp có thể là trao đổi thông tin, thoả mãn nhu cầu về tinh thần hoặc vật chất, tạp dựng mối quan hệ… Mỗi cá nhân khi giao tiếp đều có động cơ và mục đích giao tiếp của riêng mình. Đôi khi mục đích và động cơ giao tiếp của hai cá nhân là nghịch nhau. "Về bản chất của nó, giao tiếp có nhiều mục đích. Chẳng hạn, trong phần lớn công trình nghiên cứu, người ta thường nhấn mạnh ý nghĩa của giao tiếp đối với việc củng cố tập thể, nâng cao trình độ hiểu biết lẫn nhau, xây dựng những mục tiêu và phương tiện chung của hoạt động tập thể… Nhưng có một nghịch lý là

giao tiếp có thể chia rẽ con người – những thủ thuật "chiến tranh tâm lý" – nói riêng, việc phao tin đồn có dụng ý – là một ví dụ" [dẫn theo 19: 350]

1.2.2.4. Nội dung giao tiếp

Nội dung giao tiếp là những vấn đề mà chủ thể giao tiếp nói đến, bàn luận khi thực hiện giao tiếp.

Theo Trần Thị Minh Đức (chủ biên), trong nội dung giao tiếp, người ta thường chia làm hai loại: Nội dung tâm lý và nội dung công việc. [13]

- *Nội dung tâm lý trong giao tiếp*: Một trong những dấu hiệu cơ bản thể hiện sự khác nhau giữa hoạt động có đối tượng và giao tiếp chính là ở kết quả của hai hoạt động này. Trong hoạt động có đối tượng, chủ thể làm thay đổi những đặc điểm của khách thể (đối tượng), còn trong giao tiếp, đối tượng của nó là con người có ý thức. Kết quả của quá trình giao tiếp là các chủ thể đều cảm nhận được một sự thay đổi nhất định trong tâm lý của mình. Nói cách khác, quá trình giao tiếp đã đọng lại ở các chủ thể sản phẩm tinh thần – sản phẩm tâm lý. Đây là một mặt biểu hiện của nội dung tâm lý trong giao tiếp. Nội dung tâm lý trong giao tiếp bao gồm các thành phần cơ bản là nhận thức và thái độ cảm xúc.

+ Nhận thức: Trong quá trình thực hiện giao tiếp giữa con người với con người, chủ thể giao tiếp đều có sự nhận thức nhất định. Nội dung nhận thức trong giao tiếp phong phú, đa dạng. Con người truyền đạt thông tin, kinh nghiệm, lĩnh hội những tri thức mới, kinh nghiệm mới thông qua hoạt động giao tiếp. Mức độ phong phú, đa dạng của nội dung nhận thức tuỳ thuộc vào nhu cầu, thái độ và tính chất của mối quan hệ giữa các chủ thể trong quá trình giao tiếp.

+ Thái độ cảm xúc: Trong quá trình giao tiếp, ngoài sự nhận thức về nội dung thông tin, bao giờ con người cũng thể hiện thái độ của mình. Các chủ thể giao tiếp đều biểu hiện thái độ trạng thái cảm xúc nhất định thông qua cử chỉ, hành vi, nụ cười, ánh mắt, lời nói. Những thái độ cảm xúc này thay đổi theo nội dung nhận thức, hoàn cảnh giao tiếp.

- *Nội dung công việc trong giao tiếp*: Nội dung công việc phản ánh tính chất của mối quan hệ xã hội giữa các chủ thể giao tiếp, nó chỉ các sự việc trong mối quan hệ giữa con người với con người, phụ thuộc vào hoàn cảnh và tình huống khi giao tiếp.

Nội dung giao tiếp thường gắn liền với hoạt động của chủ thể giao tiếp. Sự phân chia về nội dung giao tiếp như trên chỉ mang tính tương đối bởi trong

nội dung công việc bao giờ cũng có những biểu hiện tâm lý đi kèm trong đó. Mối quan hệ giữa nội dung giao tiếp với hoạt động của chủ thể được thể hiện ở chỗ nếu nội dung và hoạt động của chủ thể mang tính tích cực thì nội dung giao tiếp của chủ thể cũng mang tính tích cực và ngược lại.

Nội dung giao tiếp là một mặt quan trọng của quá trình giao tiếp giữa con người với con người. Ở bất cứ quá trình giao tiếp nào cũng đều có thể thấy những nội dung giao tiếp nhất định. Nội dung giao tiếp thường phong phú, đa dạng. Nó chịu ảnh hưởng của nhiều yếu tố như: giới tính, tuổi, hoàn cảnh cá nhân … của chủ thể giao tiếp; bên cạnh đó còn chịu ảnh hưởng của hoàn cảnh, điều kiện giao tiếp, trạng thái tâm lý của chủ thể giao tiếp và đối tượng giao tiếp.

1.2.2.5. Hình thức giao tiếp

Trong giao tiếp, tuỳ theo điều kiện và tình huống, mục đích giao tiếp, chủ thể giao tiếp có thể sử dụng các hình thức giao tiếp khác nhau. Có thể chia ra các hình thức giao tiếp như sau:

a) Căn cứ vào phương thức giao tiếp:

Giao tiếp được chia thành hai hình thức: giao tiếp trực tiếp và giao tiếp gián tiếp.

- *Giao tiếp trực tiếp:* là giao tiếp mà hai chủ thể nói chuyện trực tiếp, mặt đối mặt với nhau. Trực tiếp phát và thu nhận thông tin của nhau. Trong quá trình giao tiếp, ngoài việc sử dụng ngôn ngữ còn có những biểu hiện của cử chỉ, điệu bộ, nét mặt.

- *Giao tiếp gián tiếp:* là giao tiếp thông qua một phương tiện trung gian như thư từ, sách báo, điện thoại, vô tuyến truyền hình, đài, internet… hoặc có khi qua ngoại cảm, thần giao cách cảm.

b) Căn cứ theo phương tiện tiến hành:

Phương tiện giao tiếp là công cụ được sử dụng để giao tiếp. Trong giao tiếp con người thường sử dụng các công cụ giao tiếp xen kẽ nhau. Phương tiện giao tiếp bao gồm: Phương tiện ngôn ngữ và phương tiện phi ngôn ngữ.

- *Phương tiện ngôn ngữ:* Ngôn ngữ là phương tiện đặc trưng cơ bản trong giao tiếp của con người – con người. Phương tiện ngôn ngữ bao gồm hai loại: ngôn ngữ nói và ngôn ngữ viết.

+ Ngôn ngữ nói: là ngôn ngữ chủ yếu hướng vào người khác biểu hiện bằng âm thanh và được tiếp nhận bằng cơ quan thính giác.

+ Ngôn ngữ viết: là ngôn ngữ được thể hiện bằng kí hiệu, tín hiệu, bằng chữ viết. Ngôn ngữ viết thường dược sử dụng trong giao tiếp gián tiếp hoặc để sử dụng như là một phương tiện hỗ trợ ngôn ngữ nói.

- Phương tiện phi ngôn ngữ:

Phương tiện phi ngôn ngữ là sự vận động cơ thể, cử chỉ, tư thế, nét mặt, âm thanh, giọng nói, các vật dụng được sử dụng trong giao tiếp. Phương tiện giao tiếp này chứa đựng một nội dung thông tin nhất định và thường được sử dụng hỗ trợ, bổ sung giúp cho nội dung thông tin bằng ngôn ngữ trở nên chính xác hơn, phong phú hơn hoặc để nhấn mạnh hoặc thể hiện thái độ của các chủ thể giao tiếp.

Trong giao tiếp, chủ thể sẽ chọn công cụ giao tiếp là ngôn ngữ hoặc phi ngôn ngữ, hoặc là sự kết hợp cả hai, tuỳ thuộc vào hoàn cảnh, nội dung và mức độ quan trọng của thông điệp cần truyền tải cũng nhu của đối tác giao tiếp.

Trong điều kiện luận văn, chúng tôi tập trung nghiên cứu làm rõ đặc điểm của các cấu thành giao tiếp là: đối tượng giao tiếp, nhu cầu giao tiếp, nội dung giao tiếp và hình thức giao tiếp.

1.2.3. Người cao tuổi

1.2.3.1. Khái niệm người cao tuổi

Khái niệm *người cao tuổi* được hiểu theo nhiều nghĩa khác nhau. Trong đời sống xã hội Việt Nam, người cao tuổi được gọi là *người già.* Song hiện nay thuật ngữ *người cao tuổi* được sử dụng ngày càng nhiều hơn. *Người già* và *người cao tuổi* không khác nhau về mặt khoa học, song về góc độ tâm lý, thuật ngữ *người cao tuổi* mang tính tích cực và thể hiện thái độ tôn trọng với những người lớn tuổi.

Theo quan điểm y học: Người cao tuổi là người ở giai đoạn già hóa gắn liền với việc suy giảm các chức năng của cơ thể, liên quan đến mặt thể chất của con người.

Theo Tổ chức Y tế thế giới WHO đã chia ra độ tuổi của người cao tuổi như sau: Từ 60 – 74 tuổi người đầu tuổi già, từ 75 – 90 tuổi là người già và trên 90 tuổi là người già sống lâu.

Một số nước phát triển ở Châu Âu như Thụy Điển, Thụy Sỹ, Đức,… hay như ở Hoa Kỳ… luật pháp lại quy định người cao tuổi là những người từ 65 tuổi trở lên.

Quy định ở mỗi nước có sự khác biệt là do sự khác nhau về lứa tuổi có các biểu hiện về sự lão hóa, già đi của người dân ở các nước khác nhau. Những nước có

hệ thống y tế, chăm sóc sức khỏe tốt thì tuổi thọ và sức khỏe của người dân cũng được nâng cao. Do đó, các biểu hiện của tuổi già thường đến muộn hơn. Vì vậy, quy định về tuổi của các nước cũng khác nhau.

Theo Luật Người cao tuổi Việt Nam được Nhà nước ban hành, khái niệm *người cao tuổi* được hiểu như sau: "Người cao tuổi là công dân Việt Nam đủ từ 60 tuổi trở lên" [29]

Trong cộng đồng, người cao tuổi là người được phụng dưỡng, chăm sóc, động viên tinh thần, tôn trọng nguyện vọng chính đáng, và họ là những người có tâm sinh lý đặc trưng - thích sum họp gia đình, con cháu, bạn bè.

Pháp lệnh Người cao tuổi đã đưa ra vai trò của người cao tuổi và trách nhiệm của gia đình và xã hội với người cao tuổi: "NCT có công sinh thành, nuôi dưỡng, giáo dục con cháu về nhân cách và giữ vai trò quan trọng trong gia đình và xã hội. Việc chăm sóc đời sống vật chất, tinh thần và tiếp tục phát huy vai trò của người cao tuổi là trách nhiệm của gia đình, Nhà nước và toàn xã hội, là thể hiện bản chất tốt đẹp, đạo lý truyền thống của dân tộc ta" [37]

Tóm lại, có nhiều khái niệm khác nhau khi nói tới NCT. Trong đề tài nghiên cứu này, chúng tôi sử dụng khái niệm: *"Người cao tuổi là người đủ từ 60 tuổi trở lên"* theo luật pháp Việt Nam quy định để xác định khách thể nghiên cứu.

1.2.3.2. Đặc điểm tâm – sinh lý của người cao tuổi

a) Đặc điểm sinh lý người cao tuổi

Khi tuổi cao, sức chống đỡ và sự chịu đựng của cơ thể con người trước các yếu tố và tác nhân bên ngoài cũng như bên trong kém đi rất nhiều. Điều đó cho thấy, đặc điểm sinh lý hay những thay đổi của cơ thể trong quá trình lão hoá ở người cao tuổi. Các nghiên cứu cho thấy, bộ não bị lão hoá giảm thể tích ở hầu hết các vùng dễ bị tổn thương: thuỳ trán 10%, hạch nền 20%, chất liềm đen 35%, hồi hải mã 40%, toàn bộ chất trắng 15% (một phần do mất myelin)

- Những thay đổi của cơ thể trong quá trình lão hoá, trước hết đó là sự thay đổi diện mạo bề ngoài, như da nhăn, tóc bạc, lưng khòm, đi đứng chậm chạp, mọi phản ứng đều chậm, …

- Ăn uống mất ngon vì tế bào vị giác trên lưỡi ngày một ít đi, miệng khô vì tuyến nước bọt giảm bài tiết, thiếu hụt về dinh dưỡng (nồng độ protein huyết thanh thấp, thiếu vitamin B12, acid folic).

- Mất cơ và giảm đậm độ của xương.

- Tế bào thần kinh bị huỷ diệt dần mà không được thay thế, lượng máu nuôi dưỡng cho não giảm, suy nghỉ chậm chạp, rối loạn, nhầm lẫn.

- Hệ thống các chất trung gian dẫn truyền thần kinh thay đổi: adrenergic, Noradrenergic, serotoninergic, dopaminergic bị giảm.

- Thuỷ tinh thể của mắt cứng đục, võng mạc kém nhạy cảm với ánh sáng, thị giác giảm khi nhìn sự vật ở gần hay trong bóng tối.

- Tai nghe nghễng ngãng, khó bắt được các âm thanh có tần số cao, kể cả tiếng nói bình thường.

- Khứu giác kém, mũi khó phân biệt và tiếp nhận được mùi của thực phẩm, hoá chất.

- Nhịp tim chậm, lưu lượng máu qua tim giảm, cơ tim xơ cứng, dễ bị suy tim, dễ bị ngất xỉu. Người già dễ bị các bệnh lý tim mạch.

- Hơi thở ngắn, nhanh, dễ bị khó thở do lượng dưỡng khi trong máu giảm, dễ mệt khi làm việc chân tay.

- Gan teo, thể tích gan nhỏ, lượng máu qua gan giảm, giảm hoạt động các men oxy hóa, chức năng thanh lọc độc chất kém hữu hiệu. Do đó, thuốc chuyển hóa qua gan chậm, tăng thời gian bán hủy các thuốc.

- Thận nhỏ lại, máu đi qua thận giảm, tốc độ lọc cầu thận giảm, khả năng bài tiết kém, bàng quang co bóp yếu, gây chứng khó tiểu và tiểu tiện không tự chủ, tuyến tiền liệt xơ hoá, gây bí tiểu,… Do đó, dẫn tới tăng nồng độ thuốc thải trừ qua thận (như li thium, solian).

- Lớp mỡ dưới da teo, tuyến mồ hôi và tuyến nhờn kém hoạt động, gây da khô, nhăn nheo, dễ bị tổn thương, ít chịu đựng được, giảm thể tích nước và khối lượng cơ thể nhỏ, nồng độ albumin huyết thanh thấp,.. Do đó, sẽ làm tăng thời gian bán hủy, tăng nồng độ các thuốc tan trong nước, trong rượu, tăng nồng độ trong huyết thanh của các thuốc gắn với protein (như các thuốc hướng thần).

- Hệ thống miễn dịch yếu, sự sản xuất kháng thể bị trì trệ, cơ thể dễ bị nhiễm khuẩn, bệnh tật dễ trầm trọng hơn..

- Đời sống tình dục suy giảm.

Như vậy, các giả thuyết về quá trình lão hoá đã minh chứng cho đặc điểm sinh lý và những thay đổi của cơ thể người cao tuổi, được coi như một qui luật tất yếu về sự phát triển của người, vòng đời người, vòng đời cá thể đã trình bày ở phần II (người cao tuổi và sự lão hoá).

b) Đặc điểm tâm lý người cao tuổi

Nghiên cứu đặc điểm tâm lý của người cao tuổi, tuổi già có những biểu hiện tâm lý liên quan đến quá trình lão hóa.

- Sự chậm chạp về tâm lý vận động: một động tác nhưng mất nhiều thời gian, sự lẫn lộn về thời gian, rối loạn trí nhớ: khó khăn trong việc tái hiện, có thể nhớ được khi có sự gợi ý, có khi lú lẫn, do liên quan đến sự suy giảm ý thức và tập trung chú ý.

- Về tư duy: suy nghĩ chậm chạp, liên tưởng chậm, ý tưởng tự ti, tự cho mình là thấp kém, nặng hơn có thể có hoang tưởng bị tội, bị hại, nghi bệnh,…

- Về tri giác: giảm tốc độ xử lý thông tin, có sự suy giảm về trí nhớ nên nhận thông tin chậm, đôi khi bị nhiễu.

- Khó tập trung chú ý hoặc chú ý giảm, cảm xúc dao động liên quan đến sự lão hóa hệ viền, cấu tạo lưới. Những biến đổi tâm lý nặng có thể có lo âu, trầm cảm. Những biểu hiện của lo âu rất đa dạng, phức tạp: cảm giác sợ hãi, lo lắng thái quá về sức khoẻ của mình, lo lắng về tương lai, khó tập trung tư tưởng, dễ cáu, khó tính, căng thẳng vận động, bồn chồn, đứng ngồi không yên, đau đầu, khô miệng, đánh trống ngực. Những biểu hiện của trầm cảm ở người già thường thấy là cảm giác buồn phiền, chán nản, bi quan, mất hứng thú với những ham thích trước đây, mất niềm tin vào tương lai, giảm nghị lực, giảm tập trung, rối loạn giấc ngủ, ăn không ngon miệng, và họ có thể trở nên suy kiệt.

Như vậy, trong quá trình lão hóa, cùng với những thay đổi chức năng sinh lý các hệ thống cơ quan trong cơ thể, các nghiên cứu cũng nhận thấy có những biến đổi về tâm lý ở người cao tuổi. Bởi vậy, có thể nói ngoài các bệnh cơ thể mà người già dễ bị mắc, thì các rối loạn tâm lý cũng là "bạn đồng hành" của họ. Các rối loạn

tâm lý ở người cao tuổi rất phong phú và đa dạng. Những biểu hiện thường thấy là từ cảm giác khó chịu, lo lắng, đến các rối loạn thần kinh chức năng, như mệt mỏi, uể oải, đau nhức, rối loạn giấc ngủ, lo âu, ám ảnh, nặng hơn có thể có các rối loạn loạn thần như hoang tưởng, ảo giác, rối loạn trí nhớ, rối loạn ý thức, rối loạn các năng lực phán đoán suy luận,… như đã trình bày ở trên. Có thể nói, đây là giai đoạn có nhiều biến đổi tâm lý đặc biệt ở người cao tuổi; và các rối loạn tâm lý đó có liên quan trước hết đến các stresss của việc thích nghi với hoàn cảnh sống mới, khi phải chuyển từ giai đoạn làm việc tích cực đến giai đoạn nghỉ hưu. Bởi vì, sau khi nghỉ hưu những người cao tuổi phải trải qua hàng loạt các biến đổi tâm lý quan trọng do thay đổi nếp sinh hoạt, cũng như sự thu hẹp các mối quan hệ xã hội. Lúc này, ở họ xuất hiện tình trạng khó thích nghi với giai đoạn nghỉ hưu, và dễ mắc *"hội chứng về hưu",* với tâm trạng buồn chán, mặc cảm, thiếu tự tin, dễ nổi giận, cáu gắt. Do đó, họ trở nên sống cô độc và cách ly xã hội.

1.2.4. Trung tâm dưỡng lão

1.2.4.1. Khái niệm trung tâm dưỡng lão

Trung tâm dưỡng lão là một khái niệm mới, hay còn gọi là nhà dưỡng lão, viện dưỡng lão hoặc nhà nghỉ dưỡng. Thực chất nó đều để chỉ khu nhà, toà nhà được xây dựng nhằm phục vụ cho việc điều dưỡng, khám chữa bệnh và chăm sóc tập trung cho những người cao tuổi có hoàn cảnh về sức khoẻ, tuổi tác. Trung tâm dưỡng lão do nhà nước đầu tư hoặc do tư nhân xây dựng.

Theo Vũ Dũng, *Trung tâm dưỡng lão là các cơ sở nuôi dưỡng và chăm sóc người cao tuổi* [dẫn theo 11: 54]. Luận văn sử dụng khái niệm này để xác định TTDL và nghiên cứu.

1.2.4.2. Đặc điểm của trung tâm dưỡng lão

Đối với các quốc gia phương Tây, do đặc thù về văn hoá, lối sống nên đa phần các thành viên trong gia đình đều độc lập về kinh tế và cả đời sống tinh thần. Trung tâm dưỡng lão hay còn gọi là nhà dưỡng lão được quan niệm là chỗ ở, sinh hoạt lâu dài chứ không đơn thuần chỉ là một cở sở có nhiệm vụ chăm sóc sức khoẻ tạm thời. Trung tâm dưỡng lão đáp ứng được đầy đủ các nhu cầu về vật chất và tinh thần cho người cao tuổi để họ cảm thấy an tâm và thoải mái hưởng thụ tuổi già.

Với các quốc gia phương Đông như một số nước: Trung Quốc, Nhật Bản, Việt Nam… do truyền thống phong tục văn hoá và quan niệm về đạo đức, con cái phải có trách nhiệm phụng dưỡng, chăm sóc, báo hiếu cho cha mẹ khi về già. Điều này cũng đã được quy định trong Pháp lệnh Người cao tuổi của Việt Nam. Do đó, trung tâm dưỡng lão thường chỉ được xem như là nơi ở tạm thời cho người cao tuổi có một số hoàn cảnh đặc biệt, bản thân người cao tuổi không xác định đó là chỗ ở lâu dài. Tuy nhiên, ở một số trường hợp khác thì trung tâm dưỡng lão như là ngôi nhà thứ hai, là gia đình khác của người cao tuổi, họ thấy gắn bó, thoải mái và an tâm khi ở đây.

Ở Việt Nam hiện nay, các mô hình trung tâm dưỡng lão khá đa dạng và chưa có một mô hình chuẩn mực nào. Các trung tâm dưỡng lão Nhà nước và tư nhân đều đảm bảo về chế độ sinh hoạt và chế độ chăm sóc cho người cao tuổi. Hai chế độ này đều được chú trọng.

Về chế độ sinh hoạt, hầu hết các trung tâm dưỡng lão đều có khuôn viên khá rộng rãi, có không gian thoáng đãng, trồng nhiều cây xanh để tạo môi trường lành mạnh cho người cao tuổi. Điều kiện ở tại các trung tâm không giống nhau. Qua quan sát thực tế tại các trung tâm dưỡng lão, chúng tôi nhận thấy trung tâm dưỡng lão Nhà nước có bốn người cao tuổi sống chung một phòng khoảng 20m^2, mỗi người một giường, nhà vệ sinh và nhà tắm không khép kín. Đối với các trung tâm tư nhân, do mức đóng góp tương đối cao (từ 8 triệu đồng đến 12 triệu đồng/tháng) nên điều kiện ở của người cao tuổi tại đây tốt hơn. Một phòng có bốn người hoặc hai người ở cùng phòng khép kín, phòng có ti vi; Đối với những người đóng tiền cao hơn thì sống một mình một phòng có đầy đủ tiện nghi. Về bữa ăn, hầu hết các trung tâm đều đảm bảo cho người cao tuổi ăn ba bữa một ngày. Tuy nhiên, ở trung tâm dưỡng lão tư nhân có mức ăn cao hơn so với trung tâm dưỡng lão Nhà nước. Trung tâm Nhà nước do kinh phí có hạn nên chế độ ăn cho người cao tuổi ở mức thấp (khoảng 20.000 đồng/ngày), các món ăn chế biến đơn giản.

Về chế độ chăm sóc, hầu hết các trung tâm dưỡng lão của tư nhân và Nhà nước rất chú trọng đến việc chăm sóc sức khoẻ thể chất và tinh thần cho người cao tuổi. Hàng ngày, nhân viên chăm sóc phát thuốc, hướng dẫn người cao tuổi dùng

thuốc và theo dõi sức khoẻ. Với những người cao tuổi có sức khoẻ yếu hoặc bị bệnh không đi lại được, nhân viên điều dưỡng chăm sóc y tế, xoa bóp, bấm huyệt giúp họ thoải mái hơn [11]. Với những người cao tuổi khoẻ mạnh hơn, hàng ngày đi dạo trong khuôn viên trung tâm, tập thể dục nhẹ nhàng. Có trung tâm tổ chức cho người cao tuổi sức khoẻ tốt tham gia các hoạt động hàng ngày tại trung tâm như: quét dọn vệ sinh xung quanh khuôn viên, phòng ở. Điều này giúp cho các cụ tăng khả năng hoạt động, sức khoẻ tốt hơn, giảm mệt mỏi. Các trung tâm đều có phòng sinh hoạt chung, có ti vi, bàn ghế để tiếp đón người nhà tới thăm. Hoặc người cao tuổi có thể nghe đài, đọc sách báo nếu có.

Ngoài những hoạt động sinh hoạt thường ngày, các trung tâm còn có các hoạt động tập thể như tổ chức các buổi kỉ niệm ngày lễ lớn trong năm, hoặc tổ chức đón tiếp các đoàn tới thăm và giao lưu với người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão. Một số trung tâm còn tổ chức các hoạt động ngoài trời như chơi các trò chơi vận động tập thể, những buổi văn nghệ… Tất cả những hoạt động này tăng sự hoạt động cho người cao tuổi, giúp người cao tuổi có sức khoẻ thể chất và tinh thần được tốt hơn.

1.2.4.3. Đặc điểm người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão

Người cao tuổi tại các trung tâm dưỡng lão đến từ các địa phương khác nhau, có sức khoẻ, hoàn cảnh gia đình, điều kiện vật chất là khác nhau. Họ sinh hoạt và sống cùng nhau tại trung tâm dưỡng lão và nhận được sự chăm sóc của nhân viên của trung tâm. Đó là cuộc sống của những con người không có người thân, gia đình bên cạnh. Họ không phải phụ thuộc trực tiếp vào con cháu mà ảnh hưởng bởi những người cao tuổi sống cùng và cán bộ, nhân viên của trung tâm dưỡng lão.

Đối với người phương Đông nói chung và Việt Nam nói riêng, gia đình là nhóm xã hội có ảnh hưởng nhiều nhất trong cuộc sống. Ai cũng khao khát có một cuộc sống gia đình hạnh phúc mà chủ yếu là về mặt tinh thần hơn là điều kiện vật chất. Người cao tuổi ở trung tâm dưỡng lão luôn có sự suy nghĩ, hoài niệm về cuộc sống gia đình, người thân gia đình. Qua nghiên cứu của chúng tôi về các trung tâm dưỡng lão, người cao tuổi chia ra hai dạng hoàn cảnh. Thứ nhất, những người cao tuổi còn gia đình (còn vợ/chồng, có con cháu, họ hàng gần gũi), họ mong muốn được thường xuyên gặp gỡ người thân, mong muốn người thân tới thăm. Thứ hai,

những người cao tuổi không còn gia đình, không có gia đình hoặc không lập gia đình thì họ nhớ về họ hàng hoặc họ không nhắc tới hoàn cảnh gia đình của mình với những người khác. Do đó, ngoài những đặc điểm tâm lý của người cao tuổi nói chung, người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão có những đặc điểm tâm lý khác do hoàn cảnh sống, điều kiện gia đình.

Đặc điểm sinh lý của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão cũng sẽ có những đặc điểm như người cao tuổi nói chung.

Như vậy, ngoài những đặc điểm của người cao tuổi nói chung thì người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão sẽ có những đặc điểm riêng khác.

1.2.5. Đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội

1.2.5.1. Khái niệm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội

Từ khái niệm giao tiếp, khái niệm người cao tuổi, khái niệm trung tâm dưỡng lão đã nêu ở những phần trên, chúng tôi đưa ra khái niệm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội như sau:

Giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội là quá trình xác lập và vận hành các mối quan hệ xã hội giữa những người từ 60 tuổi trở lên ở trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội với những người khác nhằm trao đổi thông tin, cảm xúc mà trong đó có sự tiếp xúc tâm lý giữa các chủ thể, được biểu hiện bởi các thành tố: nhu cầu giao tiếp, mục đích giao tiếp, đối tượng giao tiếp, nội dung giao tiếp, hình thức giao tiếp.

Giao tiếp luôn xác lập và vận hành các mối quan hệ xã hội giữa con người với con người. Thông qua đó, người cao tuổi chia sẻ, trao đổi với nhau về kiến thức, kỹ năng, kinh nghiệm sống, gắn bó với người khác. Ở đây, người cao tuổi ở trung tâm dưỡng lão do sinh hoạt và giao tiếp trong cộng đồng trung tâm dưỡng lão, nên các mối quan hệ bên ngoài xã hội hạn chế, ví dụ như với bạn bè, hàng xóm, họ hàng … hoặc các nhóm khác trong xã hội. Chủ yếu họ giao tiếp với người thân trong gia đình và những người trong trung tâm dưỡng lão (bao gồm người cao tuổi khác sống ở trung tâm và các cán bộ, nhân viên chăm sóc).

Trong quá trình giao tiếp, người cao tuổi có sự tiếp xúc tâm lý với những người khác. Sự tiếp xúc tâm lý này có sự ảnh hưởng, tác động qua lại, bao gồm: nhu cầu,

nhận thức, xúc cảm, ý chí… giữa người cao tuổi với người khác, với nhóm người cao tuổi và giữa nhóm người cao tuổi với nhóm khác trong xã hội. Sự riêng biệt của người cao tuổi này với người cao tuổi khác được tạo nên bởi các yếu tố như: khí chất, thói quen, lứa tuổi, giới tính, nét tính cách, kinh nghiệm sống của mỗi người.

1.2.5.2. Khái niệm đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội

Trong từ điển Tiếng Việt, đặc điểm được hiểu là nét riêng biệt [38: 283]

Nói đến đặc điểm giao tiếp của một cá nhân hay nhóm xã hội tức là phải làm rõ được nét đặc trưng, riêng biệt trong giao tiếp giữa các cá nhân hay nhóm xã hội đó. Vậy chúng tôi đưa ra khái niệm đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi như sau:

Đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội là những nét riêng biệt, đặc trưng trong quá trình xác lập và vận hành các mối quan hệ xã hội giữa những người từ 60 tuổi trở lên ở trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội với người khác nhằm trao đổi thông tin, cảm xúc mà trong đó có sự tiếp xúc tâm lý giữa các chủ thể, được biểu hiện bởi các thành tố: nhu cầu giao tiếp, mục đích giao tiếp, đối tượng giao tiếp, nội dung giao tiếp, hình thức giao tiếp.

Đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão có những đặc trưng riêng, chỉ giao tiếp của nhóm người này mới có, tính đặc trưng, nổi bật với các đối tượng khác và có những nét riêng so với nhóm người cao tuổi ở xã hội.

1.2.5.3. Các cấu thành của giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội

Chúng tôi nghiên cứu đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão thể hiện qua các cấu thành của giao tiếp. Các cấu thành này mang nét nổi bật riêng của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão. Và mỗi cấu thành lại có những nét đặc trưng riêng của đặc điểm giao tiếp người cao tuổi. NCT tại TTDL ở Hà Nội là một nhóm của NCT tại TTDL. Biểu hiện đặc điểm giao tiếp của NCT tại TTDL ở Hà Nội cũng gồm những biểu hiện như biểu hiện đặc điểm giao tiếp của NCT tại TTDL. Luận văn chọn các cấu thành là các vấn đề cơ bản, quan trọng để tìm hiểu về đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội, bao gồm:

- Đặc điểm đối tượng giao tiếp của người cao tuổi tại TTDL ở Hà Nội

- Đặc điểm nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi tại TTDL ở Hà Nội

- Đặc điểm nội dung giao tiếp của người cao tuổi tại TTDL ở Hà Nội

- Đặc điểm hình thức giao tiếp của người cao tuổi tại TTDL ở Hà Nội

a) Đặc điểm đối tượng giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội

Đối tượng giao tiếp của NCT tại TTDL ở Hà Nội là những người mà NCT tiếp xúc trong quá trình thực hiện giao tiếp của họ.

Phạm vi giới hạn của giao tiếp phụ thuộc vào phạm vi và giới hạn các hoạt động của chủ thể giao tiếp, cụ thể ở đây là giới hạn trong TTDL. Do sự thay đổi về nơi sinh hoạt dẫn đến giao tiếp của NCT cũng có sự thay đổi. Khi NCT sinh sống cùng gia đình thì phần lớn thời gian họ giao tiếp với người thân trong gia đình (vợ/chồng, con cháu, họ hàng), bạn bè và các nhóm không chính thức khác. Giao tiếp của NCT bao gồm: Giao tiếp gia đình và giao tiếp xã hội [44],[45]. Khi NCT sinh sống trong TTDL, giao tiếp chính thức của NCT giảm và có sự thay thế về nhóm giao tiếp là những người trong trung tâm dưỡng lão.

Luận văn tập trung nghiên cứu về đặc điểm đối tượng giao tiếp của NCT tại trung tâm dưỡng lão với một số nhóm đối tượng như sau:

- Nhóm người thân trong gia đình: vợ(chồng), con, cháu, họ hàng.

- Nhóm bạn bè: bạn bè học cùng, bạn bè đồng nghiệp, bạn sống cùng TTDL

- Nhóm cán bộ và nhân viên chăm sóc

b) Đặc điểm nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội

Nhu cầu giao tiếp của NCT tại trung tâm dưỡng lão là sự đòi hỏi tất yếu của NCT về việc được tiếp xúc, chia sẻ thông tin, tình cảm, thiết lập quan hệ với người khác để tồn tại và phát triển với tư cách là một chủ thể.

Do đặc điểm của điều kiện hoàn cảnh sống mà nhu cầu giao tiếp của NCT tại trung tâm dưỡng lão có những khác biệt cơ bản với nhu cầu giao tiếp của NCT nói chung. Đối với nhiều người cao tuổi tại TTDL, giao tiếp với gia đình, người thân giảm đi nhiều, một số người không có nhu cầu giao tiếp về vấn đề này do họ không lập gia đình, không có gia đình hoặc không còn gia đình. Đối với một số khác, nhu

cầu của họ khi sống tại TTDL là các vấn đề liên quan tới sức khoẻ, thông tin chính trị, thời sự, văn hoá, văn nghệ, TDTT…

Luận văn tìm hiểu đặc điểm nhu cầu giao tiếp của NCT tại trung tâm dưỡng lão thể hiện ở những mặt cơ bản sau:

- Nhu cầu tâm sự, chia sẻ với người khác;
- Nhu cầu trao đổi thông tin, kinh nghiệm, kiến thức;
- Nhu cầu tâm linh;
- Nhu cầu tham gia hoạt động tập thể;

c) Đặc điểm nội dung giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội

Nội dung giao tiếp của người cao tuổi tại TTDL là những vấn đề họ thường xuyên nói đến, trao đổi, bàn luận đến trong khi giao tiếp với người khác.

Nội dung giao tiếp của người cao tuổi tại TTDL bao gồm:

- Nội dung thông tin: Đối với NCT tại TTDL, nhu cầu trao đổi thông tin rất lớn. Các thông tin họ thường quan tâm như các vấn đề kinh tế, chính trị, xã hội. Nhiều NCT cũng rất quan tâm đến các thông tin văn hoá, văn nghệ; Đặc biệt, vấn đề về sức khoẻ là nội dung mà hầu hết NCT tại trung tâm dưỡng lão đều quan tâm đến.

- Nội dung biểu lộ cảm xúc: là thái độ, tình cảm của NCT tại TTDL. Trong cuộc sống thường ngày, NCT tại TTDL bộc lộ quan điểm, tình cảm với những người xung quanh.

Sự phân tích trên mang tính tương đối, bởi mỗi NCT tại TTDL có hoàn cảnh, hoạt động, điều kiện khác nhau. Hai nội dung trên là hai nội dung cơ bản, có thể còn có nội dung khác.

Luận văn tìm hiểu về đặc điểm nội dung giao tiếp của NCT tại TTDL như sau:

- Các vấn đề về sức khoẻ;
- Các vấn đề trong cuộc sống ở TTDL;
- Các vấn đề trong đời sống gia đình, cá nhân;
- Các vấn đề văn hoá, văn nghệ, TDTT, chính trị, xã hội, kinh tế.

d) Đặc điểm hình thức giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội

Trong giao tiếp, tuỳ theo điều kiện và tính huống, NCT tại TTDL có thể kết hợp các hình thức giao tiếp khác nhau. Luận văn tìm hiểu về đặc điểm giao tiếp

của NCT tại TTDL thể hiện qua ba hình thức: giao tiếp trực tiếp, giao tiếp gián tiếp và giao tiếp tâm linh.

- *Giao tiếp trực tiếp:* Khi sống tại TTDL, NCT thường xuyên tiếp xúc với những NCT khác sống cùng trong TTDL, cán bộ và nhân viên chăm sóc của TTDL. Bên cạnh đó họ cũng có giao tiếp với người thân trong gia đình, họ hàng, bạn bè cũ. Các hình thức này có thể là gặp gỡ, thăm hỏi, trò chuyện trực tiếp hoặc khi con cháu, họ hàng, bạn bè đến thăm chơi ở TTDL.

- *Giao tiếp gián tiếp:* Trong cuộc sống hiện đại ngày nay, những phương tiện truyền thông như điện thoại, internet giúp ích rất nhiều để con người có thể dễ dàng giữ liên lạc với nhau hơn, giảm sự xa cách về địa lý, không gian và được nhiều người sử dụng, trong đó có NCT. Một số NCT tại TTDL cũng sử dụng điện thoại để liên lạc và internet để tìm kiếm thông tin, giao lưu với con cháu, bạn bè một cách thuận tiện. Bên cạnh đó, NCT tại TTDL còn đọc sách báo, nghe đài để có thêm thông tin trong cuộc sống.

- *Giao tiếp tâm linh:* NCT thường có nhu cầu giao tiếp với trời, Phật và những người thân đã mất thông qua việc đi lễ chùa hoặc cầu nguyện.

1.2.6. Các yếu tố ảnh hưởng đến đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội

Nghiên cứu của các nhà tâm lý học đã chỉ ra rằng giao tiếp của con người chịu sự tác động của nhiều yếu tố khác nhau: cả những yếu tố xã hội bên ngoài mang tính khách quan và cả những yếu tố cá nhân bên trong mang tính chủ quan.

1.2.6.1. Yếu tố chủ quan

Có nhiều yếu tố chủ quan ảnh hưởng đến đặc điểm giao tiếp của NCT tại TTDL ở Hà Nội. Qua khảo sát tìm hiểu thực tiễn của các TTDL, qua nghiên cứu tư liệu trong khuôn khổ của đề tài luận văn, chúng tôi tìm hiểu ảnh hưởng của một số yếu tố chủ quan đến giao tiếp của NCT tại TTDL như: tính cách cá nhân, sức khoẻ, ý chí của NCT. Trong luận văn này chỉ tập trung vào yếu tố chủ quan là tính cách cá nhân để nghiên cứu sự ảnh hưởng tới giao tiếp của NCT tại TTDL.

Tính cách cá nhân của NCT tại TTDL bao gồm: tính hướng nội và tính hướng ngoại.

Nghiên cứu của Weiss (2005) cho thấy, cuộc sống và hành động của con người bị ảnh hưởng bởi quan điểm, tinh thần, thái độ và tính cách cá nhân. Tính cách thường bao gồm những triết lý cá nhân về cuộc sống và cách mà họ giải thích các sự kiện và hoàn cảnh (ví dụ như với cái nhìn tiêu cực hay tích cực). Trong những ảnh hưởng tích cực đối với chất lượng cuộc sống của tính cách được đề cập đến có: thái độ tích cực hơn là cảm thấy hối tiếc cho bản thân mình về cuộc sống, thường là một sự hài lòng hoặc tính tình điềm đạm, hướng tới cuộc sống lạc quan [dẫn theo 4].

Với tính cách của mỗi cá nhân, con người thể hiện thái độ với thế giới xung quanh, với mọi người và với chính bản thân mình. Tính cách ảnh hưởng rất lớn đến hành vi giao tiếp. Những phẩm chất của tính cách giúp con người dễ dàng giao tiếp và giao tiếp có hiệu quả như: bình tĩnh, cởi mở, hiền, lịch sự, thẳng thắn. Trái lại, những nét tính cách xấu thường cản trở giao tiếp có hiệu quả như: cộc cằn, hung hãn, thô lỗ…

Như vậy với tính cách hướng ngoại, cởi mở thì con người đạt giao tiếp hiệu quả hơn.

1.2.6.2. Yếu tố khách quan

Các yếu tố khách quan được hiểu là những yếu tố nằm ngoài cá nhân không phụ thuộc vào cá nhân đó. Có rất nhiều yếu tố xã hội tác động đến đặc điểm giao tiếp của NCT như: nền văn hoá xã hội, môi trường sống, các cơ chế chính sách xã hội đối với NCT, hoàn cảnh gia đình, các mối quan hệ xung quanh NCT…

Luận văn nghiên cứu về đặc điểm giao tiếp của NCT tại TTDL ở Hà Nội nên các yếu tố khách quan mà chúng tôi chú trọng đó là hoàn cảnh gia đình và các mối quan hệ xung quanh NCT tại TTDL ở Hà Nội (mối quan hệ với cán bộ, nhân viên chăm sóc của TTDL, mối quan hệ với người thân, gia đình).

Tiểu kết chương 1

Các công trình nghiên cứu trong và ngoài nước về giao tiếp của người cao tuổi đã có nhiều nghiên cứu khác nhau. Các nghiên cứu đã chỉ ra thực trạng giao tiếp của người cao tuổi dưới các góc độ khác nhau và mối liên quan của giao tiếp đến chất lượng sống của người cao tuổi. Ở Việt Nam, nhưng nghiên cứu về giao tiếp của người cao tuổi dưới góc độ tâm lý học vẫn còn là một mảng cần được quan tâm.

Người cao tuổi là người đủ từ 60 tuổi trở lên.

Giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội là quá trình xác lập và vận hành các mối quan hệ xã hội giữa những người từ 60 tuổi trở lên ở trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội với những người khác nhằm trao đổi thông tin, cảm xúc mà trong đó có sự tiếp xúc tâm lý giữa các chủ thể, được biểu hiện bởi các thành tố: nhu cầu giao tiếp, mục đích giao tiếp, đối tượng giao tiếp, nội dung giao tiếp, hình thức giao tiếp.

Đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội là những nét riêng biệt, đặc trưng trong quá trình xác lập và vận hành các mối quan hệ xã hội giữa những người từ 60 tuổi trở lên ở trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội với người khác nhằm trao đổi thông tin, cảm xúc mà trong đó có sự tiếp xúc tâm lý giữa các chủ thể, được biểu hiện bởi các thành tố: nhu cầu giao tiếp, mục đích giao tiếp, đối tượng giao tiếp, nội dung giao tiếp, hình thức giao tiếp.

Đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội được nghiên cứu gồm bốn khía cạnh:

- Đặc điểm đối tượng giao tiếp của người cao tuổi tại TTDL ở Hà Nội;
- Đặc điểm nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi tại TTDL ở Hà Nội;
- Đặc điểm nội dung giao tiếp của người cao tuổi tại TTDL ở Hà Nội;
- Đặc điểm hình thức giao tiếp của người cao tuổi tại TTDL ở Hà Nội.

Đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội được đánh giá theo những nét đặc trưng riêng biệt trong giao tiếp của người cao tuổi ở Hà Nội với bốn mức độ: Mức thấp, mức trung bình, mức khá và mức cao.

Luận văn phân tích một số yếu tố chủ quan và yếu tố khách quan ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội gồm: yếu tố tính cách cá nhân (hướng nội, hướng ngoại), mối quan hệ trong trung tâm dưỡng lão của người cao tuổi.

Chương 2
TỔ CHỨC VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

Chương này sẽ trình bày cách thức tiến hành nghiên cứu và các phương pháp nghiên cứu sử dụng trong đề tài. Phần đầu giới thiệu một vài nét về khách thể và địa bàn nghiên cứu. Phần tiếp theo mô tả tiến trình nghiên cứu cũng như những nội dung đã được triển khai trong quá trình nghiên cứu.

2.1. Tổ chức nghiên cứu

2.1.1. Vài nét về địa bàn và khách thể nghiên cứu

Trong nghiên cứu này chúng tôi đã khảo sát một số trung tâm dưỡng lão ở địa bàn thành phố Hà Nội, bao gồm trung tâm dưỡng lão của Nhà nước và trung tâm dưỡng lão tư nhân.

- *Trung tâm dưỡng lão của Nhà nước* là: Trung tâm Bảo trợ xã hội số 3 – Tây Mỗ, Hà Nội và Trung tâm bảo trợ xã hội số 4 – Ba Vì, Hà Nội.

Đặc điểm của các trung tâm này hầu hết người cao tuổi đều có hoàn cảnh đặc biệt, người già neo đơn, không có gia đình hoặc không lập gia đình. Nhóm này được hưởng hoàn toàn chính sách nhà nước khi ở trung tâm dưỡng lão, không mất kinh phí. Một bộ phận khác là người cao tuổi sống ở trung tâm theo hình thức tự nguyện, tức là họ có lương hưu và họ đóng tiền dịch vụ để ở trung tâm dưỡng lão. Tuy nhiên, chi phí dịch vụ không cao.

- *Trung tâm dưỡng lão tư nhân*: được thành lập do tổ chức cá nhân, mang thương hiệu cá nhân, mang mục đích thương mại và dịch vụ. Loại hình trung tâm này thu tiền dịch vụ hàng tháng của người cao tuổi với các mức đóng khác nhau. Trong đề tài luận văn, chúng tôi đã khảo sát một số trung tâm sau: Trung tâm chăm sóc người cao tuổi Bách Niên Thiên Đức, Trung tâm chăm sóc người cao tuổi Tuyết Thái, Trung tâm chăm sóc sức khoẻ người cao tuổi Hà Nội.

Khách thể nghiên cứu: nghiên cứu của chúng tôi là người cao tuổi còn khoẻ mạnh, đảm bảo còn minh mẫn, không bị lẫn, nói chuyện hoàn toàn bình thường trong trao đổi và giao tiếp. Tất cả trong độ tuổi người cao tuổi từ 60 tuổi trở lên, có trình độ, hoàn cảnh gia đình, điều kiện khác nhau.

Dưới đây là một số thông tin khách thể nghiên cứu:

Loại hình trung tâm	Tên trung tâm	Số lượng khách thể
Nhà nước	TT Bảo trợ Xã hội số 3 – Tây Mỗ	45
	TT Bảo trợ xã hội số 4 – Ba Vì	30
Tư nhân	TT chăm sóc người cao tuổi Bách Niên Thiên Đức	25
	Trung tâm chăm sóc người cao tuổi Tuyết Thái	25
	Trung tâm chăm sóc sức khoẻ người cao tuổi Hà Nội	25

2.1.2. Tiến trình nghiên cứu

Để đạt được mục đích nghiên cứu, chúng tôi tiến hành nghiên cứu đề tài từ tháng 10/2016 đến tháng 8/2018 theo các giai đoạn sau:

Giai đoạn 1: Nghiên cứu lý luận (từ tháng 10/2016 đến tháng 4/2017)

Mục đích của giai đoạn nghiên cứu lý luận là xác định hệ thống cơ sở lý luận cho việc thực hiện và triển khai nghiên cứu đề tài. Tiến trình xây dựng cơ sở lý thuyết được thực hiện như sau:

- Tiến hành xác định vấn đề nghiên cứu và xây dựng đề cương nghiên cứu.

- Thu thập tài liệu, các luận án, luận văn, tạp chí, sách, báo các nghiên cứu có liên quan đến đề tài nhận thức và hành vi của người dân về vệ sinh an toàn thực phẩm.

- Đọc, dịch, ghi chép, xử lý và lựa chọn các thông tin, dữ liệu cần thiết phục vụ cho đề tài nghiên cứu.

- Xây dựng hệ thống khái niệm làm công cụ nghiên cứu, cụ thể hóa chúng dưới các chỉ báo để có thể đo được trong thực tiễn, sử dụng phương pháp phân tích tài liệu để rút ra những thông tin cần thiết làm cơ sở lý luận của việc nghiên cứu.

- Hình thành giả thuyết khoa học.

- Xây dựng hệ thống phương pháp tiếp cận đối tượng và khách thể nghiên cứu. Xây dựng cơ sở lý luận cần thiết cho việc thực hiện triển khai đề tài.

Giai đoạn 2: Nghiên cứu thực tiễn (từ tháng 4 đến tháng 11/2017)

Chỉ ra các biểu hiện về đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở thành phố Hà Nội. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi. Trên cơ sở nghiên cứu lý luận và điều tra thực tiễn về đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão, luận văn khuyến nghị nhằm nâng cao hiệu quả giao tiếp, nâng cao đời sống tinh thần của người cao tuổi sống tại trung tâm dưỡng lão.

Ở giai đoạn này, chúng tôi thu thập thông tin chủ yếu bằng hệ thống các phương pháp điều tra như bảng hỏi, phỏng vấn sâu người người cao tuổi. Để tiến hành công việc điều tra thuận lợi, chúng tôi đã thực hiện những công việc sau:

- Tham khảo ý kiến chuyên gia Tâm lý học và phỏng vấn một số người cao tuổi và thiết kế bảng hỏi. Tiến hành điều tra thử trên 50 người cao tuổi ở thành phố Hà Nội để kiểm tra độ chính xác, độ tin cậy và độ hiệu lực của phiếu hỏi.

- Khảo sát biểu hiện về đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão trên địa bàn Thành phố Hà Nội, những yếu tố ảnh hưởng đến đặc điểm giao tiếp người cao tuổi.

Giai đoạn 3 **(**từ tháng 5/2018 đến tháng 8/2018)

- Viết kết quả nghiên cứu của đề tài
- Xin ý kiến của chuyên gia, sửa chữa và hoàn thiện đề tài
- Viết tóm tắt đề tài

2.2. Nội dung và phương pháp nghiên cứu

2.2.1. Nội dung nghiên cứu

- Nghiên cứu lý luận

Mục đích của nghiên cứu lý luận nhằm giúp chúng tôi tổng quan được vấn đề nghiên cứu và làm rõ các khái niệm công cụ. Dựa vào khung lý thuyết cũng như đối tượng, mục đích nghiên cứu, chúng tôi xác định những phương pháp và công cụ để nghiên cứu, bao gồm:

- Tổng quan tình hình nghiên cứu của các tác giả trong và ngoài nước về đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở trong nước và nước ngoài.

- Hệ thống hóa một số vấn đề lý luận cơ bản có liên quan đến vấn đề đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão.

- Phân tích tổng hợp và đánh giá những công trình nghiên cứu của các tác giả trong và ngoài nước về đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão.

- Xác định được các khái niệm công cụ và khái niệm liên quan.

- Xác định các nội dung nghiên cứu thực tiễn.

Luận văn sử dụng phương pháp nghiên cứu lý luận:đọc và nghiên cứu văn bản, tài liệu. Phương pháp này bao gồm các giai đoạn: Phân tích, tổng hợp, hệ thống hóa và khái quát hóa những lý thuyết, cũng như những vấn đề phương pháp luận có liên quan đến đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão của các tác giả trong và ngoài nước đã được đăng tải trên các sách báo và tạp chí cũng như các phương tiện thông tin đại chúng.

- *Nghiên cứu thực tiễn*

Quá trình nghiên cứu thực tiễn gồm 4 giai đoạn:

+ *Giai đoạn thiết kế bảng hỏi:*

+ *Giai đoạn điều tra thử:* tiến hành điều tra thử, chúng tôi tiến hành khảo sát trên 50 người cao tuổi thuộc Trung tâm dưỡng lão số 3 – Tây Mỗ và Trung tâm chăm sóc người cao tuổi Bách Niên Thiên Đức

+ *Giai đoạn điều tra chính thức:* tiến hành điều tra trên 170 người cao tuổi thuộc bốn trung tâm dưỡng lão đã giới hạn trong phạm vi nghiên cứu, kết quả thu về được 150 phiếu hợp lệ.

+ *Giai đoạn xử lí kết quả:*xử lý phiếu điều tra qua phần mềm phân tích từ đó thu được kết quả định lượng, luận văn đưa ra những kết luận mang tính định tính về biểu hiện đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội.

Các phương pháp nghiên cứu thực trạng: Sử dụng phương pháp điều tra bằng bảng hỏi, phương pháp phỏng vấn sâu, phương pháp xử lí số liệu bằng thống kê.

2.2.2. Phương pháp nghiên cứu

2.2.2.1. Phương pháp nghiên cứu tài liệu

Phương pháp nghiên cứu tài liệu được sử dụng đầu tiên và hầu như xuyên suốt quá trình thực hiện đề tài. Mục đích của phương pháp nghiên cứu là chỉ ra bản chất của các khái niệm công cụ, hệ thống và khái quát hóa những công trình nghiên cứu các tác giả trong và ngoài nước về vệ sinh an toàn thực phẩm và chỉ ra những tồn tại của các công trình nghiên cứu đó. Tất cả những thông tin trên là những nguồn dữ liệu, căn cứ khoa học quan trọng để chúng tôi xây dựng cơ sở lý luận của đề tài

Ngoài ra, chúng tôi còn sử dụng nghiên cứu tài liệu trong cả quá trình phân tích kết quả nghiên cứu, viết báo cáo đề tài nghiên cứu.

2.2.2.2. Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi

Để lập các bảng hỏi có đầy đủ nội dung của các vấn đề cần nghiên cứu, chúng tôi tiến hành phân tích, tổng hợp các công trình nghiên cứu lý luận và thực tiễn của các tác giả trong và ngoài nước về đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi, lấy ý kiến của các chuyên gia có am hiểu về đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão. Dựa vào mục đích, nhiệm vụ của luận văn và các thông tin thu thập được, chúng tôi xây dựng loại phiếu dành cho người cao tuổi tại một số trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội.

Bảng hỏi dành cho người cao tuổi gồm 3 phần chính:

Phần I: Tìm hiểu về biểu hiện đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội

+ Biểu hiện về đối tượng giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội.

+ Biểu hiện về nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội.

+ Biểu hiện về nội dung giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dương lão ở Hà Nội.

+ Biểu hiện về hình thức giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội.

Phần II: Tìm hiểu về những yếu tố ảnh hưởng đến đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội bao gồm mục V, VI.

+ Tính cách (hướng nội, hướng ngoại) của người cao tuổi

+ Mối quan hệ trong trung tâm dưỡng lão

Phần III: Tìm hiểu về thông tin cá nhân của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội được thể hiện ở phần (VII):

Các thông tin về tên, tuổi, trình độ học vấn, nghề nghiệp trước đây, hoàn cảnh gia đình; tình trạng sức khỏe và thời gian sống tại trung tâm.

Để điều tra thử, chúng tôi sử dụng bảng hỏi cá nhân sơ bộ đã được hình thành ở giai đoạn trước và phương pháp thống kê toán học; Xác định độ tin cậy và độ giá trị của bảng hỏi để tiến hành chỉnh sửa những câu hỏi không đạt yêu cầu. Điều tra trên 30 người cao tuổi đang sinh sống tại trung tâm dưỡng lão số 3 – Tây Mỗ và 20 người cao tuổi đang sống tại Trung tâm chăm sóc người cao tuổi Bách Niên Thiên Đức.

Số liệu đã thu thập được xử lý bằng chương trình SPSS phiên bản phiên bản 20.0. Ở giai đoạn này, chúng tôi chỉ quan tâm đến độ tin cậy và giá trị của bảng hỏi nên đã sử dụng hai kỹ thuật thống kê, đó là phân tích độ tin cậy của bảng hỏi bằng phương pháp tính hệ số Alpha của Cronbach.

Kết quả độ tin cậy Alpha của Cronbach của các thang đo trong bảng lần lượt là:

- Phần I: Đối tượng giao tiếp của người cao tuổi ở trung tâm dưỡng lão tại Hà Nội:

STT	Đối tượng giao tiếp	Hệ số Alpha
1	Nhóm người thân trong gia đình, họ hàng (bao gồm các mệnh đề số 1, 2, 3, 4, 5)	0,710
2	Nhóm bạn bè (bao gồm mệnh đề số 6,7)	0,651
3	Nhóm cán bộ và nhân viên chăm sóc (bao gồm các mệnh đề số 8,9)	0,694

- Phần II: Nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi ở trung tâm dưỡng lão tại Hà Nội:

STT	Nhu cầu giao tiếp	Hệ số Alpha
1	Nhu cầu tâm sự, chia sẻ (bao gồm các mệnh đề số 1, 2,	0,694

	3, 4, 5, 6, 7, 8, 14, 15)	
2	Nhu cầu trao đổi thông tin, kinh nghiệm, kiến thức(bao gồm các mệnh đề số 9, 10, 19)	0,730
3	Nhu cầu tâm linh (bao gồm các mệnh đề số 11, 12, 13)	0,681
4	Nhu cầu tham gia hoạt động tập thể16, 17, 18)	0,740

- Phần III: Nội dung giao tiếp của người cao tuổi ở trung tâm dưỡng lão tại Hà Nội:

STT	Nội dung giao tiếp	Hệ số Alpha
1	Các vấn đề sức khoẻ (bao gồm các mệnh đề số 6, 7, 8)	0,734
2	Các vấn đề trong cuộc sống ở TTDL (bao gồm các mệnh đề số 12, 13, 14, 15, 16)	0,599
3	Các vấn đề trong đời sống gia đình, cá nhân (bao gồm các mệnh đề số 1, 2, 3, 4, 5)	0,638
4	Các vấn đề văn hoá, văn nghệ, TDTT, chính trị, xã hội, kinh tế (bao gồm các mệnh đề số 9, 10, 11)	0,683
5	Hoạt động trao đổi chuyên môn nghiệp vụ. chính sách của Nhà nước (17, 18, 19)	0,632

- Phần IV: Hình thức giao tiếp của người cao tuổi ở trung tâm dưỡng lão tại Hà Nội:

STT	Hình thức giao tiếp	Hệ số Alpha
1	Giao tiếp trực tiếp (bao gồm các mệnh đề số 1, 2, 3, 4, 5, 6)	0,754
2	Giao tiếp gián tiếp (bao gồm các mệnh đề số9, 10, 11, 12, 13, 14)	0,701
3	Giao tiếp tâm linh (mệnh đề số 7)	0,760

- Phần V: Tự đánh giá về tính cách hướng nội, hướng ngoại của người cao tuổi gồm 10 mệnh đề có độ tin cậy với Alpha dao động từ 0,630 – 0,723.

- Phần VI: Mối quan hệ tại trung tâm dưỡng lão gồm 8 mệnh đề có độ tin cậy với Alpha dao động từ 0,670 – 0,766.

Khảo sát thực trạng biểu hiện về đặc điểm GT của NCT ở trung tâm dưỡng lão tại Hà Nội trong giai đoạn điều tra thực tiễn thu được kết quả:

**Khách thể nghiên cứu:*

Bảng 2.1: Đặc điểm của khách thể nghiên cứu

Loại hình trung tâm	**Tên trung tâm**		**Số lượng**	**Tỉ lệ**
Nhà nước	TT Bảo trợ Xã hội số 3		45	50%
	TT Bảo trợ xã hội số 4		30	
Tư nhân	TT chăm sóc người cao tuổi Bách Niên Thiên Đức		25	50%
	Trung tâm chăm sóc người cao tuổi Tuyết Thái		25	
	Trung tâm chăm sóc sức khoẻ người cao tuổi Hà Nội		25	
Giới tính	Nam		47	31.3%
	Nữ		103	68.7%
Độ tuổi	65 – 75		39	26%
	76 - 85		91	60.7%
	> 85		20	13.3%
Thời gian đã sống tại trung tâm	Dưới 1 năm		7	4.7%
	1 – 5 năm		94	62.7%
	6 – 10 năm		14	9.3%
	Trên 10 năm		35	23.3%
Trình độ học vấn	Cao đẳng – Đại học		24	16%
	Trung cấp		22	14.7%
	THPT		44	29.3%
	Khác	Tiểu học /THCS	54	36%
		Không biết chữ	6	4%

Loại hình trung tâm	Tên trung tâm	Số lượng	Tỉ lệ
Ngành nghề	Nông dân	16	10.7%
	Công nhân	62	41.3%
	Trí thức (y-bác sĩ, giáo viên, nghiên cứu)	32	21.4%
	Kinh doanh	18	12%
	Khác	22	14.6%

- Về hoàn cảnh gia đình của NCT tại các TTDL :

+ 16% không không còn gia đình;

+ 10% chỉ còn họ hàng, không còn con cháu;

+ 46% còn gia đình;

+ 28% không lập gia đình.

Mỗi khách thể tham gia hoàn thành bảng hỏi một cách độc lập, theo suy nghĩ riêng của từng người, không được phép trao đổi, bàn bạc với những người xung quanh. Cá nhân có thể hỏi điều tra viên những mệnh đề mà họ không hiểu và có không khí gần gũi, thân mật giữa điều tra viên và người trả lời.

** Cách tính điểm số cho bảng hỏi*

Thang đo về đối tượng GT của NCT ở trung tâm dưỡng lão tại Hà Nội

- Cho thang điểm từ 1- 4 và phân loại theo mức độ trong đó:

+ "Không bao giờ": 1 điểm

+ "Hiếm khi": 2 điểm

+ "Thỉnh thoảng": 3 điểm

+ "Thường xuyên": 4 điểm

- Lấy điểm cao nhất của thang đo là 4 trừ đi điểm thấp nhất của thang đo là 1 và chia cho 4 mức sẽ được điểm chênh lệch giữa các mức độ là 0.75. Như vậy, điểm phân theo 4 mức độ được tính sau:

+ Mức độ 1: Mức thấp: $1 \leq$ ĐTB $< 1,75$

+ Mức độ 2: Mức trung bình: $1,75 \leq$ ĐTB $< 2,5$

+ Mức độ 3: Mức khá: $2,5 \leq$ ĐTB $< 3,25$

+ Mức độ 4: Mức cao: 3,25 ≤ ĐTB ≤ 4

Thang đo về nhu cầu GT của NCT ở trung tâm dưỡng lão tại Hà Nội

- Cho thang điểm từ 1- 4 và phân loại theo mức độ trong đó:

+ "Không đúng": 1 điểm

+ "Phần lớn là không đúng": 2 điểm

+ "Phần lớn là đúng": 3 điểm

+ "Hoàn toàn đúng": 4 điểm

Trong thang đo có một số biểu hiện nhu cầu giao tiếp trong thang đo có nội dung đảo ngược với các biểu hiện của nhu cầu giao tiếp khác trong cùng bảng hỏi được ký hiệu bằng dấu (*), đó là các mệnh đề 5; 7, 8.

- Tính điểm phân theo 4 mức độ sau:

+ Mức độ 1: Mức thấp: 1 ≤ ĐTB < 1,75

+ Mức độ 2: Mức trung bình: 1,75 ≤ ĐTB < 2,5

+ Mức độ 3: Mức khá: 2,5 ≤ ĐTB < 3,25

+ Mức độ 4: Mức cao: 3,25 ≤ ĐTB ≤ 4

Thang đo về nội dung GT của NCT ở trung tâm dưỡng lão tại Hà Nội

- Cho thang điểm từ 1-4 và phân loại theo mức độ trong đó:

+ "Không bao giờ": 1 điểm

+ "Hiếm khi": 2 điểm

+ "Thỉnh thoảng": 3 điểm

+ "Thường xuyên": 4 điểm

Tính điểm phân theo 4 mức độ sau:

+ Mức độ 1: Mức thấp: 1 ≤ ĐTB < 1,75

+ Mức độ 2: Mức trung bình: 1,75 ≤ ĐTB < 2,5

+ Mức độ 3: Mức khá: 2,5 ≤ ĐTB < 3,25

+ Mức độ 4: Mức cao: 3,25 ≤ ĐTB ≤ 4

Thang đo về hình thức GT của NCT ở trung tâm dưỡng lão tại Hà Nội

- Cho thang điểm từ 1-4 và phân loại theo mức độ trong đó:

+ "Không bao giờ": 1 điểm

+ "Hiếm khi": 2 điểm

+ “Thỉnh thoảng”: 3 điểm

+ “Thường xuyên”: 4 điểm

Tính điểm phân theo 4 mức độ sau:

+ Mức độ 1: Mức thấp: $1 \leq$ ĐTB $< 1,75$

+ Mức độ 2: Mức trung bình: $1,75 \leq$ ĐTB $< 2,5$

+ Mức độ 3: Mức khá: $2,5 \leq$ ĐTB $< 3,25$

+ Mức độ 4: Mức cao: $3,25 \leq$ ĐTB ≤ 4

Số liệu sau khi thu được sau giai đoạn điều tra chính thức được xử lí bằng phần mềm thống kê toán học dùng trong khoa học xã hội và nhân văn SPSS.

Trong phần phân tích mô tả chúng tôi sử dụng các chỉ số sau:

- Điểm trung bình cộng (mean) được dùng tính điểm đạt được của từng mệnh đề và từng yếu tố.

- Độ lệch chuẩn (Standard deviation) được dùng để mô tả độ phân tán hay tập trung của các câu trả lời của mẫu.

- Tần suất và chỉ số phần trăm của các phương án trả lời của các câu hỏi đóng và các câu hỏi mở.

- Tương quan nhị biến. Độ mạnh của mối quan hệ giữa hai biến.

- So sánh trung bình (Compare Mean) để tìm ra sự khác biệt giữa về đặc điểm giao tiếp giữa các loại hình TTDL.

2.2.2.3. Phương pháp phỏng vấn sâu

** Mục đích nghiên cứu*

Bổ sung, kiểm tra và làm rõ những thông tin thu thập dược thông qua phương pháp điều tra bằng bảng hỏi, qua đó thấy được nét sắc thái riêng biệt đặc điểm giao tiếp của NCT ở trung tâm dưỡng lão tại Hà Nội.

** Khách thể phỏng vấn*

Số lượng khách thể phỏng vấn chúng tôi lựa chọn: 06 khách thể. Trong đó:

- Với mỗi loại hình trung tâm dưỡng lão chúng tôi chọn ra 02 đại diện.

- 02 cán bộ chăm sóc y tế ở 2 loại hình trung tâm, mỗi trung tâm 01 người.

** Nguyên tắc phỏng vấn*

Cuộc phỏng vấn được tiến hành trong bầu không khí cởi mở, chân tình, tạo ra sự thân thiện và tránh đối đầu với khách thể để tạo cho họ cảm giác tin tưởng, tâm trạng thoải mái.

Trong quá trình phỏng vấn, khách thể được trình bày một cách tự do về những vấn đề người phỏng vấn đặt ra. Trong phỏng vấn, phải đưa ra những câu thích hợp và những thời điểm thích hợp.

Thông thường bắt đầu bằng câu hỏi chung chung để tạo sự tin tưởng, sẵn sàng trò chuyện, điều này làm cho khách thể bộc lộ những suy nghĩ, cảm xúc của mình một cách dễ dàng. Trong quá trình tiến hành phỏng vấn, cần tránh những câu hỏi dài, những câu hỏi mang tính bế tắc, những câu hỏi đóng mà cần đưa những câu hỏi rõ ràng, không gượng ép, cụ thể, liên quan đến mục đích cần nghiên cứu.

Khi tiến hành phỏng vấn phải chủ động quan sát, lắng nghe, phân tích, đánh giá tính thích hợp trong nội dung câu trả lời của khách thể.

** Nội dung phỏng vấn*

Những thông tin về bản thân, các biểu hiện về đặc điểm giao tiiếp của người cao tuổi ở trung tâm dưỡng lão. Trình tự phỏng vấn không nhất thiết phải theo một tiến trình đã đề ra từ trước mà áp dụng linh hoạt với từng đối tượng khách thể khác nhau.

c) Phương pháp quan sát

** Mục đích nghiên cứu*

Hỗ trợ phương pháp nghiên cứu sản phẩm, nhằm thu thập thêm một số thông tin bổ sung giúp phân tích, đánh giá và làm rõ thêm kết quả nghiên cứu từ điều tra bằng phiếu hỏi.

** Nội dung quan sát*

Một số hoạt động thường ngày của một số các cụ, các bác tại trung tâm dưỡng lão ở cả 2 loại hình trung tâm.

Tiểu kết chương 2

Nghiên cứu này đã được tiến hành theo một quy trình thống nhất, chặt chẽ. Nghiên cứu đã kết hợp nhiều phương pháp thu thập và tổng hợp thông tin (phân tích tài liệu, phương pháp điều tra bằng bảng hỏi, phương pháp phỏng vấn sâu...). Việc phố hợp nhiều phương pháp nghiên cứu khác nhau về bổ trợ nhau để thông tin thu được mang tính chính xác và tin cậy. Các thông tin thu thập được xử lý và phân tích với nhiều kỹ thuật đa dạng (phân tích định tính, phân tích định lượng) cho phép có những kết quả và kết luận đủ độ tin cậy về mặt khoa học đồng thời đã nhận được những kết quả khách quan mang tính khoa học.

Chương 3
KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU THỰC TIỄN ĐẶC ĐIỂM GIAO TIẾP CỦA NGƯỜI CAO TUỔI TẠI TRUNG TÂM DƯỠNG LÃO Ở HÀ NỘI

Trong chương này, chúng tôi sẽ trình bày các kết quả phân tích định tính và định lượng mà chúng tôi đã thu thập được trong quá trình điều tra thực tiễn.

3.1. Thực trạng đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội

3.1.1. Thực trạng chung về đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội

Tổng hợp kết quả nghiên cứu thực tiễn chúng tôi có số liệu về thực trạng chung đặc điểm GT của NCT tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội như sau:

Bảng 3.1: Thực trạng chung về đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội

STT	Các biểu hiện của đặc điểm giao tiếp	ĐTB	ĐLC
1	***Nhu cầu giao tiếp***	**2,71**	**0,405**
	Nhu cầu tâm sự, chia sẻ	2,66	0,480
	Nhu cầu trao đổi thông tin, kinh nghiệm, kiến thức	2,73	0,567
	Nhu cầu tâm linh	2,59	0,874
	Nhu cầu tham gia hoạt động tập thể	2,94	0,405
2	***Đối tượng giao tiếp***	**2,24**	**0,308**
	Nhóm người thân trong gia đình, họ hàng	1,59	0,460
	Nhóm bạn bè trong và ngoài trung tâm	2,98	0,576
	Nhóm cán bộ và nhân viên chăm sóc	3,09	0,646
3	***Nội dung giao tiếp***	**2,61**	**0,347**
	Các vấn đề sức khoẻ	3,22	0,686
	Các vấn đề trong cuộc sống ở TTDL	3,21	0,588
	Các vấn đề trong đời sống gia đình, cá nhân	2,04	0,606

STT	Các biểu hiện của đặc điểm giao tiếp	ĐTB	ĐLC
	Các vấn đề văn hoá, văn nghệ, TDTT, chính trị, xã hội, kinh tế	2,66	0,790
	Hoạt động trao đổi chuyên môn nghiệp vụ. chính sách của Nhà nước	1,90	0,517
4	***Hình thức giao tiếp***	***2,18***	***0,462***
	Giao tiếp trực tiếp	2,17	0,510
	Giao tiếp gián tiếp	2,14	0,588
	Giao tiếp tâm linh	2,49	0,974

Từ kết quả trên cho thấy, đặc điểm GT của NCT tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội được biểu hiện phong phú qua các khía cạnh: nhu cầu giao tiếp; đối tượng giao tiếp, nội dung giao tiếp và hình thức giao tiếp.

- Về đặc điểm nhu cầu giao tiếp của NCT tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội thể hiện mức độ nhu cầu khá cao ở cả các nhóm NC: tham gia hoạt động tập thể; NC trao đổi thông tin, kiến thức, kinh nghiệm; nhóm NC tâm sự, chia sẻ và NC tâm linh.

- Về đối tượng giao tiếp, NCT tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội chủ yếu là giao tiếp với cán bộ và nhân viên chăm sóc tại trung tâm và bạn bè, ít giao tiếp với nhóm người thân trong gia đình, họ hàng.

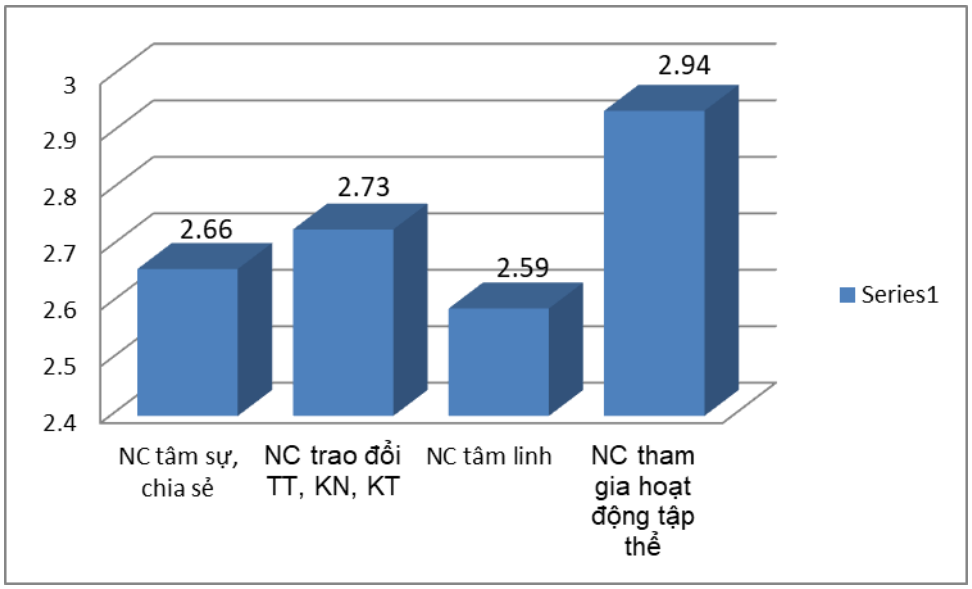
- Về nội dung GT của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão được chúng tôi khảo sát về các vấn đề: sức khoẻ, cuộc sống tại trung tâm dưỡng lão; đời sống gia đình cá nhân; các vấn đề VH,văn nghệ, TDTT, chính trị, xã hội, kinh tế; Hoạt động trao đổi chuyên môn nghiệp vụ. chính sách của nhà nước.

- Về đặc điểm hình thức GT chúng tôi tiếp cận đến ba hình thức: trực tiếp, gián tiếp và GT tâm linh.

3.1.2. Thực trạng về nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội

Với tư cách là một chủ thể, một cá nhân và là một thành viên của xã hội, việc chia sẻ thông tin, tình cảm, thiếp lập mối quan hệ với người khác, thì nhu cầu giao tiếp của NCT là một sự đòi hỏi tất yếu.

Thực trạng về NC giao tiếp của NCT tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội được thể hiện qua biểu đồ dưới đây:



Biểu đồ 3.1: Nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi tại TTDL ở Hà Nội

Qua biểu đồ cho thấy, nổi bật lên là nhóm NC tham gia hoạt động tập thể đạt ĐTB cao nhất là 2,94; tiếp sau đó là đến nhóm NC về trao đổi thông tin, kiến thức, kinh nghiệm có ĐTB là 2,76; nhóm NC tâm sự, chia sẻ là 2,66 và cuối cùng là nhóm NC tâm linh thấp nhất có số ĐTB là 2,59. Các mức độ biểu hiện về ĐTB của các nhóm nhu cầu tuy có sự khác nhau, song đều nằm trong mức khá cao theo quy định về thang điểm đánh giá ở chương 2.

Chúng tôi có tiến hành so sánh sự khác biệt về nhu cầu giao tiếp của NCT ở hai loại hình trung tâm nhà nước và trung tâm tư nhân thì kết quả cho thấy: có sự khác biệt giữa lớn với mức ý nghĩa P<0,001*** về nhu cầu GT với NCT ở trung tâm tư nhân cao hơn trung tâm nhà nước với ĐTB là 2,87 so với 2,61.

So sánh cụ thể vào từng nhóm nhu cầu giao tiếp thì hầu hết thì đối với nhóm nhu cầu tâm sự, chia sẻ của NCT ở TTDL nhà nước có ĐTB là 2,48 thấp hơn trung tâm tư nhân có ĐTB là 2,85 với mức ý nghĩa P<0,001***, khác biệt rất lớn. Sự khác biệt lớn này cũng có ở nhu cầu tâm linh giữa 2 loại hình trung tâm với ĐTB là 2,47 đối với TTDL nhà nước và 2,72 đối với TTDL tư nhân với cùng mức ý nghĩa như nhau. Ở TTDL tư nhân 100% các cụ vào sinh hoạt tại đây đều dưới hình thức

tự nguyện và đều có điều kiện về tài chính hơn NCT ở TTDL Nhà nước và có điều kiên tài chính tốt hơn để phục vụ nhu cầu đi lễ hội, vãn cảnh, thăm thú đền chùa....

Với nhóm nhu cầu trao đổi thông tin, kinh nghiệm, kiến thức cũng có sự khác biệt, tuy nhiên mức độ khác biệt không lớn với mức ý nghĩa p < 0,05*, đối với TTDL tư nhân có ĐTB là 2,83 cao hơn so với ĐTB của TTDL Nhà nước là 2,62.

Các biểu hiện cụ thể về NC giao tiếp của NCT tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội được thể hiện theo bảng 3.2 bên dưới:

Bảng 3.2: Nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội

STT	Biểu hiện nhu cầu giao tiếp	ĐTB	ĐLC
	Nhu cầu tâm sự, chia sẻ	**2,66**	**0,480**
1	Mong muốn được gặp gỡ, trò chuyện với các con, các cháu thường xuyên	2,22	0,850
2	Mong muốn các con cháu thường xuyên gọi điện/gửi thư/chat với tôi	2,03	1,01
3	Cuộc sống vô nghĩa nếu không chia sẻ được niềm vui, nỗi buồn cùng vợ/chồng	2,18	0,931
4	Muốn được trò chuyện và hỏi thăm với những người họ hang	2,75	0,957
5	Thích tâm sự với bạn cùng trung tâm dưỡng lão hơn là với người thân trong gia đình	2,62	1,079
6	Cuộc sống không thể thiếu sự chia sẻ, tâm sự với bạn bè	3,01	0,894
7	Không muốn chia sẻ nhiều về bản thân với người khác *	2,39	1,054
8	Không chia sẻ, trò chuyện được với ai ở trung tâm dưỡng lão *	3,35	0,890
9	Muốn được về quê hương để gặp gỡ bà con họ hàng	2,77	0,778
10	Cảm thấy vui khi trò chuyện, chia sẻ với nhân viên ở trung tâm dưỡng lão	3,35	0,602

STT	Biểu hiện nhu cầu giao tiếp	ĐTB	ĐLC
Nhu cầu tâm sự, chia sẻ		**2,66**	**0,480**
Nhu cầu trao đổi thông tin, kinh nghiệm, kiến thức		**2,73**	**0,587**
11	Tôi muốn trò chuyện với người trẻ tuổi để chia sẻ kinh nghiệm trong cuộc sống với họ	2,71	0,966
12	Tình hình kinh tế, chính trị, xã hội là mối quan tâm hằng ngày của tôi	2,65	0,919
13	Tôi muốn ý kiến của mình được người khác lắng nghe và tiếp thu	2,83	0,609
Nhu cầu tâm linh		**2,59**	**0,817**
14	Tôi muốn được đi lễ chùa/nhà thờ để cầu nguyện	2,53	1,097
15	Tôi rất thích và sẵn sàng tham gia các lễ hội nếu có dịp	2,85	0,880
16	Tôi muốn được thắp hương, cúng lễ cho người thân đã mất của mình	2,41	1,205
Nhu cầu tham gia hoạt động tập thể		**2,94**	**0,599**
17	Hoạt động thể dục , thể thao hàng ngày là niềm vui không thể thiếu của tôi	3,25	0,935
18	Tôi tham gia câu lạc bộ văn nghệ thấy cuộc sống có ý nghĩa	2,77	1,096
19	Tôi thích các hoạt động ngoài trời của trung tâm dưỡng lão	2,97	0,625
Điểm trung bình toàn thang đo		**2,71**	**0,405**

*Ghi chú: - Các mệnh đề được đánh dấu * là mệnh đề được tính đảo điểm ngược theo chiều từ 1 đến 4.*

Những biểu hiện NC giao tiếp của NCT ở trung tâm dưỡng lão tại Hà Nội có ĐTB ở mức cao nhất là: *NC được trò chuyện, chia sẻ mọi người ở trong trung tâm dưỡng lão nói chung* (mệnh đề 6) và mong muốn được *"trò chuyện, chia sẻ với nhân viên ở trung tâm dưỡng lão"* có cùng ĐTB là 3,35. Đây là hai nhu cầu giao

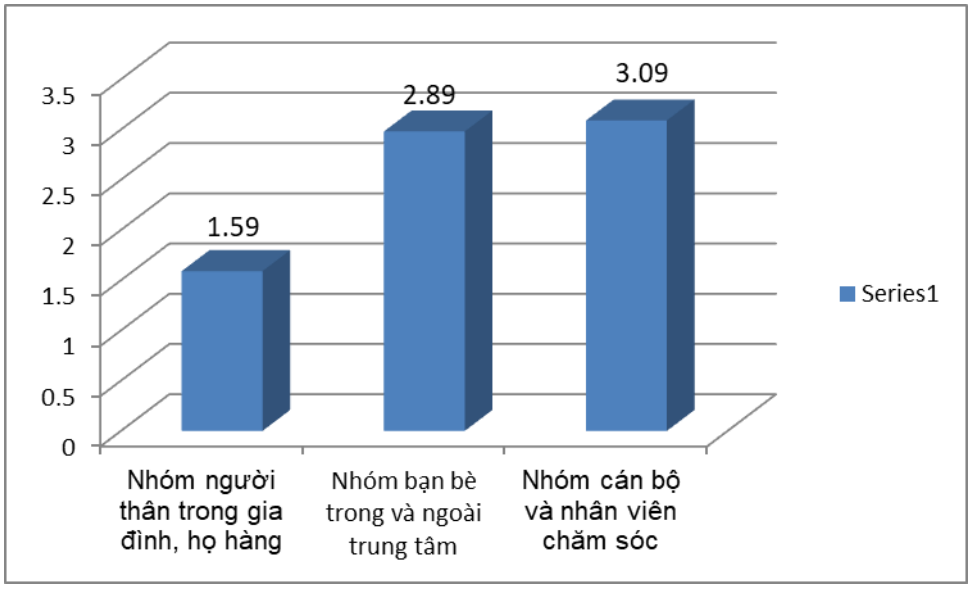
tiếp không thể thiếu trong giao tiếp hàng ngày của NCT tại các TTDL bởi cuộc sống của NCT ở đây giao tiếp với những 2 đối tượng này là thường xuyên và liên tục. Có thể nói TTDL chính là nhà của các cụ và được các cụ coi là nhà của mình và họ là người thân thích. Tiếp theo là mong muốn "Hoạt động thể dục , thể thao hàng ngày" có ĐTB là 3,25. Theo thống kê thì chỉ có 13.3% số NCT hoàn toàn khảo mạnh bình thường, còn lại có tới 59,3% số NCT có bệnh nhẹ và 22,7% số NCT có bệnh mãn tính cần phải theo dõi. Vì vậy vấn đề sức khoẻ là vấn đề quan tâm và khiến NCT ở các TTDL có nhu cầu trao đổi, trò chuyện về vấn đề này khá cao.

Một số biểu hiện về NC giao tiếp của NCT ở trung tâm dưỡng lão tạo Hà Nội đạt mức khá cao là: *"không thể thiếu sự chia sẻ, tâm sự với bạn bè"* có ĐTB 3,01; *"thích các hoạt động ngoài trời của trung tâm"* ĐTB đạt 2,97; *"Thích và sẵn sàng tham gia các lễ hội*" là 2,85, "*tôi muốn ý kiến của mình được người khác lắng nghe và tiếp thu"* đạt ĐTB là 2,83; *"Tham gia câu lạc bộ văn nghệ"* và *"muốn về quê hương thăm bà con, họ hàng"* có đồng mức điểm là 2,77. Tiếp theo đó là các mong muốn *"được trò chuyện, hỏi thăm những người họ hàng*"(2,75)*; "trò chuyện, chia sẻ kinh nghiệm trong cuộc sống với người trẻ tuổi"*(2,71). Và cuối cùng là nhu cầu *"trao đổi tình hình kinh tế, chính trị, xã hội", "muốn đi lễ chùa/nhà thờ để cầu nguyện"* có ĐTB lần lượt là 2,65 và 2,53

Tất cả các mệnh đề còn lại về NC giao tiếp đều đạt điểm ở mức 2: nhu cầu ở mức trung bình và không có mong muốn nào có ĐTB nằm ở mức thấp của thang đo.

3.1.3. Thực trạng về đối tượng giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội

Trong nghiên cứu này, chúng tôi đã nghiên chia đối tượng GT của NCT ở trung tâm dưỡng lão tại Hà Nội thành 3 nhóm: Nhóm người thân trong gia đình, học hàng; nhóm bạn bè trong và ngoài trung tâm dưỡng lão; nhóm cán bộ và nhân viên chăm sóc. Kết quả về mức độ giao tiếp với các nhóm đối tượng được thể hiện qua biểu đồ dưới đây:



Biểu đồ 3.2: Đối tượng giao tiếp của NCT ở trung tâm dưỡng lão tại Hà Nội

Biểu đồ 3.2 cho thấy, mức độ giao tiếp của NCT ở trung tâm dưỡng lão với các nhóm đối tượng được đạt mức điểm cao nhất ở nhóm cán bộ và nhân viên chăm sóc tại trung tâm với ĐTB là 3,09, sau đó là tới nhóm bạn bè trong và ngoài trung tâm đạt ĐTB 2.89; thấp nhất là nhóm người thân trong gia đình, họ hàng có ĐTB 1,59. Như vậy, số liệu cho chúng ta thấy có sự chênh lệch lớn giữa nhóm đối tượng người thân trong gia đình, họ hàng với 2 nhóm "bạn bè trong và ngoài trung tâm" và "nhóm cán bộ, nhân viên chăm sóc của trung tâm". Điều này chứng tỏ NCT ở trung tâm dưỡng lão giao tiếp chủ yếu với cán bộ, nhiên viên chăm sóc của trung tâm và bạn bè trong và ngoài trung tâm, đồng thời giao tiếp với nhóm người thân trong gia đình và họ hàng khá ít.

Khi được hỏi về mỗi khi có chuyện quan trọng cần chia sẻ thì có tới 101 trong tổng số 150 NCT được hỏi, chiếm 67% cho rằng họ sẵn sàng chia sẻ mỗi khi có chuyện quan trọng với nhân viên chăm sóc ở TTDL; 62,7% NCT sẵn sàng chia sẻ những chuyện đó với những người bạn của mình trong TTDL.

Tuy nhiên, khi xét vào cụ thể với từng loại hình trung tâm thì có sự khác biệt lớn giữa 2 loại hình trung tâm: nhà nước và tư nhân với mức ý nghĩa $p < 0,001$*** ở nhóm người thân trong gia đình, họ hàng và nhóm cán bộ, nhân viên chăm sóc ở TTDL. NCT ở các TTDL tư nhân có mức độ giao tiếp với nhóm người thân trong gia đình, họ hàng (ĐTB=1,8) cao hơn NCT ở các TTDL nhà nước (ĐTB = 1,39). Số

lượng NCT của trung tâm nhà nước được hưởng dưới hình thức bảo trợ xã hội phần là người già neo đơn, gia đình, ít người thân thích. Đối với nhóm đối tượng giao tiếp là cán bộ, nhân viên chăm sóc ở TTDL thì lại có sự hoá đổi ngược lại. Ở loại hình trung tâm nhà nước, NCT giao tiếp với nhóm đối tượng này ở mức độ cao hơn NCT ở loại hình TT tư nhân với ĐTB là 3,40 so với 2,7. Với NCT ở trung tâm nhà nước, các hoạt động giao lưu của họ gần như chủ yếu chỉ trong trung tâm, đối với họ các cán bộ, nhân viên và các cụ trong trung tâm luôn như là gia đình không thể thiếu của họ. Cụ Đ.T.T, 81 tuổi, Trung tâm bảo trợ xã hội số 3 cho biết: *"anh em họ hàng thân thích ít, qua nhiều đời con cháu xa dần rồi, tôi luôn coi cán bộ, nhân viên như là người thân thích, ở trung tâm là nhà, là gia đình của mình"*.

Thực trạng về đối tượng GT cụ thể của NCT ở trung tâm dưỡng lão tại Hà Nội được thể hiện ở bảng 3.3 dưới đây.

Bảng 3.3: Đối tượng giao tiếp của người cao tuổi ở trung tâm dưỡng lão tại Hà Nội

STT	Biểu hiện đối tượng giao tiếp	ĐTB	ĐLC
Nhóm người thân trong gia đình, họ hàng		***1,60***	***0,460***
1	Các con (con trai, con gái, con dâu, con rể)	1,84	0,977
2	Các cháu (cháu nội, cháu ngoại)	1,61	0,873
3	Vợ/ Chồng	1,32	0,838
4	Bố mẹ	1,03	0,180
5	Họ hàng (anh chị em, các cháu)	2,20	0,926
Nhóm bạn bè		***2,98***	***0,576***
6	Bạn bè (đồng nghiệp, đồng hương, bạn cũ, hàng xóm ở nhà…)	2,33	1,021
7	Những người bạn ở phòng khác trong trung tâm dưỡng lão	3,63	0,538
Nhóm cán bộ và nhân viên chăm sóc của TTDL		***3,1***	***0,646***
8	Cán bộ quản lý của trung tâm dưỡng lão	2,67	1,039
9	Nhân viên chăm sóc của trung tâm dưỡng lão	3,25	0,599
Điểm trung bình toàn thang đo		2,24	0,308

Nhìn trên bảng số liệu ta có thể thấy, mặc dù ĐTB của cán bộ và nhân viên chăm sóc của trung tâm dưỡng lão đạt điểm cao hơn nhóm đối tượng bạn bè trong và ngoài trung tâm nhưng khi xét vào các mệnh đề cụ thể thì NCT ở trung tâm dưỡng lão lại giao tiếp với bạn bè ở tại trung tâm nhiều nhất với ĐTB là 3,63; sau đó đến nhân viên chăm sóc của trung tâm dưỡng lão xếp thứ 2 với ĐTB 3,25. Đây là 2 đối tượng được NCT ở trung tâm lựa chọn giao tiếp thường xuyên với tần suất cao. Đứng ở vị trí thứ 3 là giao tiếp với cán bộ quản lý của trung tâm dưỡng lão đạt mức ĐTB là 2,67.

Cả 3 đối tượng giao tiếp này đều là những đối tượng gần gũi, xuất hiện thường xuyên trong cuộc sống hàng ngày của NCT tại trung tâm dưỡng lão.

Tất cả cá đối tượng giao tiếp còn lại đều thuộc phạm vi ngoài trung tâm dưỡng lão. Trong nhóm đó, chỉ có đối tượng bạn bè (đồng nghiệp, đồng hương, bạn cũ, hàng xóm ở nhà…) đạt ĐTB 2,33.

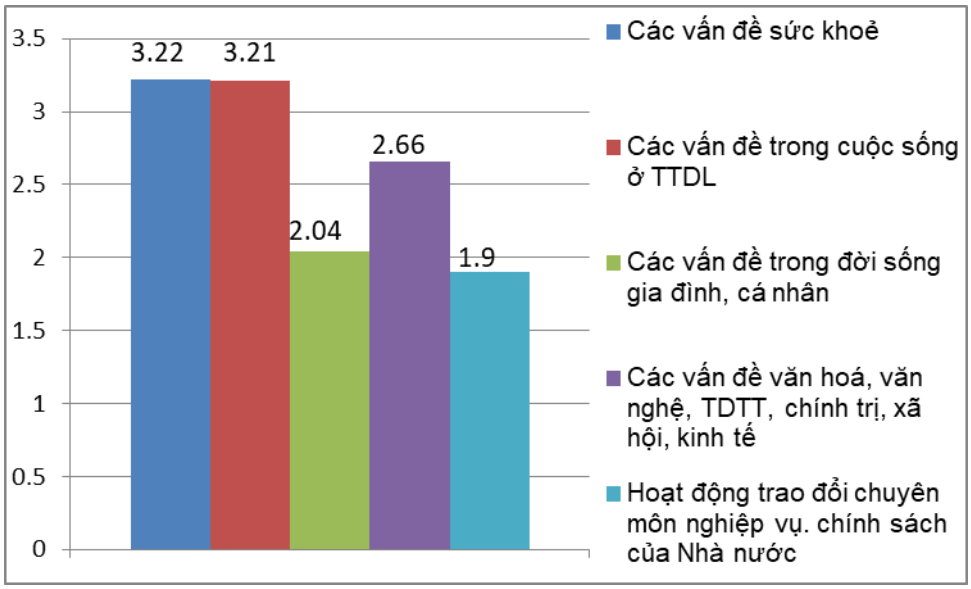
Ngoài ra, các đốt tượng thuộc nhóm họ hàng người thân trong gia đình thì được NCT tại trung tâm lựa chọn ít giao tiếp hơn với mức ĐTB thấp nằm trong khoảng từ 1,03 đến 2,20. Để làm sáng tỏ điều này chúng tôi có thống kê kết quả điều tra về hoàn cảnh gia đình cho thấy: 46% NCT tại các TTDL còn gia đình, 28% không lập gia đình, 16% không còn gia đình và 10% không con cháu chỉ còn họ hàng thân thích. Điều này cho thấy, hoàn cảnh gia đình có ảnh hưởng lớn đến sự lựa chọn đối tượng GT thuộc nhóm họ hàng, người thân trong gia đình thấp bên cạnh yếu tố cách biệt về không gian sinh sống, không sống cùng với gia đình.

Như vậy, xét về tổng thể chúng ta có thể thấy, do điều kiện và hoàn cảnh sống tại TTDL khiến NCT ở giao tiếp chủ yếu với nhân viên chăm sóc và bạn bè trong TTDL, đồng thời ít giao tiếp với các đối tượng khác.

3.1.4. Thực trạng về nội dung giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội

Những nội dung giao tiếp được hiểu là các chủ đề, vấn đề được đề cập, bàn luận thường xuyên trong quá trình giao tiếp của NCT với các đối tượng khác nhau. Chúng tôi có khảo sát trên 5 khía cạnh đó là: các vấn đề sức khoẻ; các vấn đề trong cuộc sống ở TTDL; các vấn đề trong đời sống gia đình, cá nhân; các vấn đề VH,

VN, TDTT và kinh tế - chính trị - xã hội; các hoạt động trao đổi chuyên môn, nhiệp vụ, chính sách nhà nước về người cao tuổi và cho kết quả ở biểu đồ 3.3:



Biểu đồ 3.3: Các nội dung giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở HN

Quan sát trên biểu đồ có thể thấy rằng, nội dung giao tiếp của NCT ở trung tâm dưỡng lão thường xuyên đề cập đến "các vấn đề sức khoẻ" và "các vấn đề cuộc sống hàng hàng trong TTDL" là chủ yếu với mức ĐTB cao nhất lần lượt là 3,22 và 3,21. Bên cạnh đó nội dung trao đổi về "các vấn đề VH – VN, TDTT, KT – CT – XH đứng ở vị trí tiếp theo đạt ĐTB là 2,66; "Các vấn đề trong đời sống cá nhân, gia đình" cũng được đề cập trao đổi nhưng chỉ ở mức độ trung bình với số điểm 2,04; Và thấp nhất là "Hoạt động trao đổi chuyên môn, nghiệp vụ, chính sách nhà nước đối với người người cao tuổi" có ĐTB 1,9.

Nội dung GT của NCT ở TTDL có điểm TB cả thang đo là 2,61 và được thể hiện ở các biểu hiện cụ thể trong bảng 3.4.

Bảng 3.4 Biểu hiện nội dung giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội.

STT	Biểu hiện nội dung giao tiếp	ĐTB	ĐLC
Vấn đề chăm sóc sức khoẻ		**3,22**	**0,686**
1	Vấn đề sức khoẻ của cá nhân	3,12	0,838
2	Vấn đề sức khoẻ của người già nói chung	3,21	0,799

STT	Biểu hiện nội dung giao tiếp	ĐTB	ĐLC
3	Chia sẻ kinh nghiệm về luyện tập để duy trì sức khoẻ tốt	3,36	0,945
Các vấn đề trong cuộc sống ở TTDL		**3,21**	**0,588**
4	Về cuộc sống ở trung tâm dưỡng lão	3,51	0,766
5	Về ứng xử của cán bộ quản lý của trung tâm đối với bản thân	2,89	0,738
6	Về ứng xử của nhân viên chăm sóc của trung tâm đối với bản thân	3,22	0,684
7	Chia sẻ về các vấn đề liên quan đến những người sống cùng ở trung tâm dưỡng lão vối bản thân mình	3,14	0,686
8	Chia sẻ cảm nhận về trung tâm nơi mình ở	3,29	0,994
Các vấn đề trong đời sống gia đình, cá nhân		**2,04**	**0,606**
9	Về ứng xử của con cháu đối với bản thân	1,83	0,926
10	Về tâm tư tình cảm của cá nhân	2,77	0,982
11	Chia sẻ về con cháu/ các thành viên gia đình	1,82	0,923
12	Những vướng mắc trong mối quan hệ giữa bản thân với các con, cháu	1,40	0,837
13	Chia sẻ về chuyện họ hàng, chuyện ở quê hương	2,43	0,946
Các vấn đề về văn hoá, văn nghệ, TDTT, chính trị, xã hội, kinh tế		**2,66**	**0,790**
14	Chia sẻ về các vấn đề thời sự, xã hội	2,60	1,043
15	Các vấn đề về văn hoá, giải trí, văn nghệ, thể thao	2,91	0,789
16	Vấn đề chính trị, an ninh trật tự trong nước và thế giới	2,50	0,975
Học tập, trao đổi chuyên môn nghiệp vụ, chính sách của Đảng, Nhà nước		1,90	0,517
17	Bàn luận về các chính sách với người cao tuổi	2,73	0,843
18	Học tập, mở rộng kiến thức của bản thân	1,66	0,982
19	Tiếp tục trao đổi/sử dụng chuyên môn nghiệp vụ của bản thân	1,31	0,646
Điểm trung bình toàn thang đo		2,61	0,347

Nhìn trên bảng số liệu ta thấy, ĐTB chung của toàn thang đo về nội dung giao tiếp của NCT tại TTDL ở Hà Nội là 2,61, đạt mức khá cao. Đồng thời với phép tính toán so sánh ĐTB trong phần mềm SPSS 20.0 chúng tôi cũng thấy được sự khác biệt lớn về nội dung giao tiếp giữa NCT tại TTDL tư nhân (ĐTB=2,65) với NCT ở TTDL nhà nước (ĐTB=2,34) với mức ý nghĩa p < 0.001***.

a. Đối với các vấn đề về chăm sóc sức khoẻ: Đối với người già, các cụ quan niệm là *"cái tuổi gần đất xa trời"*, sức khoẻ giảm sút, dễ ốm đau bệnh tật nên các vấn đề sức khoẻ luôn được coi là vấn đề quan tâm chính trong các cuộc trò chuyện, chia sẻ hàng ngày tại trung tâm. "Việc chia sẻ kinh nghiệm về luyện tập để duy trì sức khoẻ tốt" được lựa chọn với mức độ cao thường xuyên, đạt ĐTB là 3,36 cao nhất. Hai vấn đề "sức khoẻ người già nói chung" và "sức khoẻ cá nhân" cũng đạt ĐTB ở mức khá cao lần lượt 3,22 và 3,12.

b. Nhóm các vấn đề trong cuộc sống hàng ngày ở trung tâm dưỡng lão: Đây là vấn đề luôn gần gũi, diễn ra ngẫu nhiên trong cuộc sống hàng ngày đối với NCT. Mức ĐTB đạt mức cao nhất 3,51 thuộc về "các vấn đề cuộc sống tại trung tâm", đồng thời cũng cao nhất toàn thang, sau đó là "cảm nhận về TTDL nơi mình ở" có ĐTB 3,29; Các vấn đề còn lại của nhóm nội dung này đều đạt mức ĐTB khá cao, cụ thể là "ứng xử của nhân viên chăm sóc của trung tâm đối với bản thân" có ĐTB 3,22; "chia sẻ về các vấn đề liên quan đến những người sống cùng ở TTDL đối với bản thân mình" là 3,14; "về ứng xử của cán bộ quản lý của TT đối với bản thân" là 2,89.

Với NCT ở các TTDL tư nhân có mức độ giao tiếp về vấn đề này cao hơn NCT ở loại hình trung tâm nhà nước. Cụ thể: NCT ở TTDL tư nhân trao đổi bàn luận về các vấn đề trong cuộc sống ở TTDL khá thường xuyên hơn có ĐTB 3,07, ở TTDL nhà nước mức độ giao tiếp được đánh giá với ĐTB thấp hơn 2,77 với mức ý nghĩa lớn p < 0,001***. Với hình thức TTDL tư nhân, NCT chủ yếu tham gia dưới hình thức tự nguyện, và có phí đóng góp nên việc trao đổi về chất lượng dịch vụ của trung tâm thông qua sự cảm nhận, đánh giá về môi trường sống cũng như sự giao tiếp ứng xử, chất lượng sống của họ sẽ được đề cập đến cao hơn.

c. Các vấn đề trong đời sống gia đình cá nhân: lựa chọn chia sẻ "về tâm tư tình cảm cá nhân" có ĐTB đạt mức khá là 2,77. Bên cạnh việc "chia sẻ chuyện họ

hàng, quê hương" có ĐTB 2,43; "ứng xử của con cháu đối với bản thân" và "chia sẻ về các con cháu/ thành viên trong gia đình" lần lượt có ĐTB là 1,83 và 1,82; sự lựa chọn thấp nhất về "chia sẻ những vướng mắc trong MQH giữa bản thân với các con cháu" hầu như là ít chia sẻ với mức ĐTB thấp là 1,40 (gần thấp nhất so với ĐTB của toàn thang đo).

Như chúng tôi đã có nhắc đến ở trên, ở TTDL nhà nước, số lượng NCT là người già neo đơn, không gia đình,ít họ hàng thân thích nhiều hơn ở một số TTDL tư nhân vậy nên có sự khác biệt lớn ở nội dung trao đổi trong giao tiếp về các vấn đề trong đời sống gia đình, cá nhân so với NCT ở trung tâm tư nhân. Mức ý nghĩa $p < 0,001$*** với ĐTB là 1,67 (loại hình TT nhà nước) và 2,42 (loại hình TT tư nhân).

d. Các vấn đề về văn hoá, văn nghệ, TDTT, KT – CT – XH đều có điểm đạt mức 3: Khá cao theo mức quy định về điểm ở chương 2 lần lượt là: 2,91 đối với "các vấn đề VH, giải trí, VN, thể thao; tiếp theo là 2,60 đối với "vấn đề thời sự, xã hội" và "chính trị, an ninh trật tự trong nước và thế giới là 2,50.

So sánh trung bình về vấn đề này của NCT ở 2 loại hình TTDL nhà nước và tư nhân cũng có sự khác biệt rất lớn với mức ý nghĩa $p < 0,001$***. ĐTB về mức độ trao đổi các vấn đề văn hoá, văn nghệ, thể dục – thể thao, chính trị, xã hội của NCT ở loại hình TTDL tư nhân là 2,64 cao hơn của NCT ở TTDL nhà nước với ĐTB 2,18.

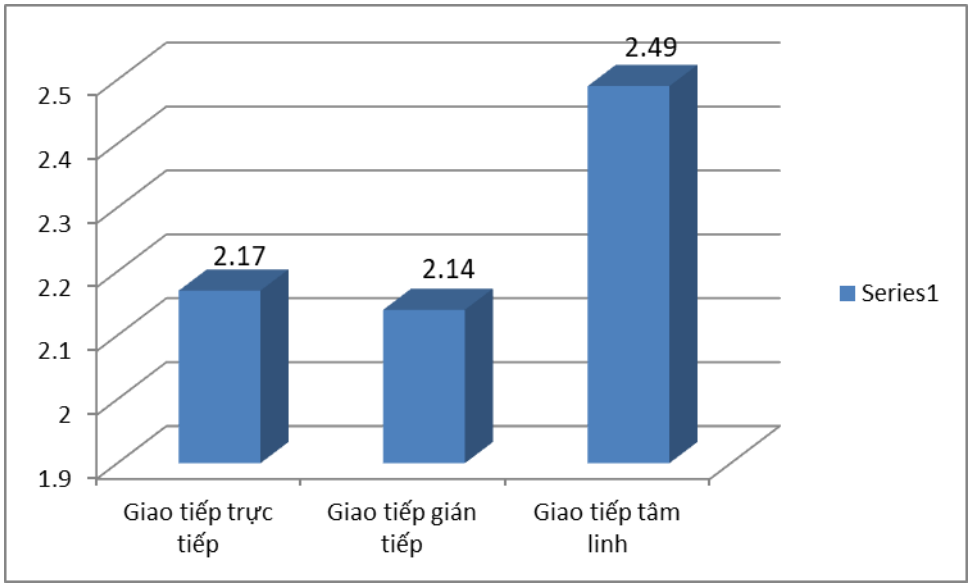
e. Học tập, trao đổi chuyên môn, nghiệp vụ, chính sách của Đảng và nhà nước với người cao tuổi: NCT "bàn luận về các chính sách của nhà nước đối với người cao tuổi" đạt mức điểm 2,73; việc "học tập, mở rộng kiến thức của bản thân" có ĐTB là 1,66; "Tiếp tục trao đổi chuyên môn, nghiệp vụ của vẫn có, tuy nhiên ít có ĐTB thấp nhất là 1,31 và đồng thời cũng thấp nhất toàn thang đo.

Đồng thời NCT ở các TTDL tư nhân có mức độ học tập, trao đổi chuyên môn, nghiệp vụ, chính sách của Đảng, nhà nước cũng nhiều hơn NCT ở TTDL tư nhân (ĐTB 2,0 so với 1,79), tuy nhiên sự khác biệt không lớn với mức ý nghĩa $p < 0,05$*.

3.1.5. Thực trạng về hình thức giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội

Hình thức giao tiếp của NCT tại TTDL được chúng tôi phân loại thành 3 hình thức giao tiếp chính đó là: hình thức giao tiếp trực tiếp, hình thức giao tiếp

gián tiếp và hình thức giao tiếp tâm linh. Biểu hiện của 3 hình thức này được thể hiện qua bản đồ 3.4 dưới đây.



Biểu đồ 3.4 – Hình thức giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở HN

Trong 3 hình thức giao tiếp, hình thức giao tiếp tâm linh được NCT tại TTDL lựa chọn với mức ĐTB cao nhất là 2,49; thấp nhất là hình thức giao tiếp gián tiếp đạt 2,14; hình thức giao tiếp trực tiếp cao hơn một chút so với hình thức GT gián tiếp một chút với ĐTB 2,17. Có sự khác biệt lớn về hình thức giao tiếp trực tiếp của NCT của TTDL tư nhân được áp dụng với mức độ cao hơn (ĐTB=2,38) so với NCT ở TTDL nhà nước (ĐTB=1,97) với mức ý nghĩa $p < 0,001$***.

Nhìn tổng thể thì điểm cả ba hình thức GT mang tính tương đối đồng đều và thuộc mức độ 2: giao tiếp ở mức trung bình.

Các biểu hiện của từng hình thức cụ thể được thể hiện rõ qua bảng 3.5.

Bảng 3.5: Hình thức giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội

STT	Biểu hiện hình thức giao tiếp	ĐTB	ĐLC
Giao tiếp trực tiếp		**2,17**	**0,510**
1	Về thăm nhà/ về thăm quê	2,29	0,738
2	Các con, các cháu đến thăm hỏi tại trung tâm	1,99	1,081
3	Đi chơi thăm nom họ hàng	1,49	0,610
4	Gặp gỡ hoặc đi thăm bạn bè cũ	1,65	0,803

STT	Biểu hiện hình thức giao tiếp	ĐTB	ĐLC
5	Tham gia hoạt động tham quan dã ngoại của trung tâm	2,50	0,865
6	Tham gia hoạt động vui chơi, giải trí tại trung tâm	3,15	0,775
Giao tiếp gián tiếp		**2,14**	**0,558**
7	Giao tiếp qua điện thoại	2,64	0,901
8	Giao tiếp qua mạng xã hội (facebook, zalo, facetime, skype, Instagram…)	1,53	1,06
9	Xem ti vi	3,35	0,905
10	Nghe đài	2,37	0,935
11	Đọc sách, báo in	2,25	1,06
12	Đọc tin tức qua internet	1,85	1,15
13	Viết thư	1,05	0,292
Giao tiếp tâm linh		2,49	0,974
14	Đi lễ đền/chùa (nếu có dịp)	2,49	0,974
Điểm trung bình toàn thang đo		2,18	0,462

Điểm trung bình của toàn thang đo là 2,18, trong đó "xem ti vi" là hình thức được lựa chọn ở mức độ cao, thường xuyên có ĐTB cao nhất là 3,35.

Các hình thức giao tiếp có ĐTB đạt mức độ 2: khá cao thuộc về các mệnh đề "tham gia vào các hoạt động vui chơi, giải trí của trung tâm" đạt ĐTB 3,15; *"tham gia hoạt động các hoạt động vui chơi, giải trí của trung tâm giúp đầu óc chúng tôi minh mẫn hơn, tinh thần thoả mái, sức khoẻ tốt" (ông Nguyễn Văn H – 76 tuổi, TT Bảo Trợ XH số 4)* "giao tiếp qua điện thoại" là 2,64 và "các hoạt động tham qua, dã ngoại của trung tâm" là 2,5.

Các mệnh đề có điểm nằm trong mức độ TB: 1,75 – 2,5 lần lượt là: "gặp gỡ, đi thăm bạn bè cũ" (1,65), "đọc tin tức qua internet" (1,85)"các con cháu đến thăm hỏi tại trung tâm" (1,99); "đọc sách, báo in" (2,25), "nghe đài" (2,37) và cuối cùng là "đi lễ đền/chùa/nhà thờ" (2,49).

Mức điểm TB ở mức thấp thuộc về các hình thức còn lại dao động trong khoảng từ 1,04 – 1,65 bao gồm: "viết thư tay" hầu như không có (1,05); "đi chơi,

thăm nom, họ hàng" (1,49), "giao tiếp qua MXH"(1,53) *(Tôi cũng có dùng đấy, nhưng mà chưa quen, vẫn lóng ngóng lắm nên đôi khi ngại dùng – Ông Hà Đức B, 73 tuổi, TT chăm sóc người cao tuổi bách niên)*; "gặp gỡ, đi thăm bạn bè cũ: (1,65). Qua phỏng vấn các vấn đề này, chúng tôi được các cụ chia sẻ: *"thời giờ có điện thoại rồi ai còn viết thư làm gì nữa, gọi điện cho nhanh, cũng phải cập nhật, tiến bộ lên chứ, với lại bọn trẻ giờ nó cũng không thích thư từ đâu"*. (ông Nguyễn Mạnh Q – 69 tuổi, TT Bảo trợ XH số 3);

Như vậy, có thể thấy các hình thức giao tiếp của NCT tại TTDL cũng rất phong phú, đa dạng nhưng chưa được áp dụng nhiều thường xuyên và nhiều. Điều này chứng tỏ, NCT sống ở các TTDL vẫn còn gặp một hạn chế về việc lựa chọn các hình thức giao tiếp cần có sự hỗ trợ, đặc biệt là các hình thức cần đến sự hỗ trợ của công nghê và internet.

3.2. Mối quan hệ giữa đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi ở trung tâm dưỡng lão tại Hà Nội với một số yếu tố cá nhân và xã hội

Có rất nhiều yếu tố cá nhân và xã hội có quan hệ với đặc điểm giao tiếp của NCT tại TTDL ở Hà Nội, tuy nhiên trong nghiên cứu này, chúng tôi chỉ đề cập đến hai yếu tố đại diện là: tính cách cá nhân và MQH XH trong TTDL.

3.2.1 Mối tương quan giữa các đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi ở trung tâm dưỡng lão tại Hà Nội với yếu tố tính cách cá nhân

Kết quả nghiên cứu cho thấy, yếu tố tính cách có tương quan thuận với đối tượng giao tiếp ($r = 0,192^*$, $p < 0,05$), tương quan thuận với nội dung giao tiếp ($r = 0,335^{**}$, $p < 0,01$) và hình thức giao tiếp ($r = 0,375^{**}$, $p < 0,01$).

Bảng 3.6: Mối tương quan giữa các đặc điểm điểm giao tiếp của NCT ở TTDL với yếu tố tính cách cá nhân

Biến độc lập	**Biến phụ thuộc (Các khía cạnh biểu hiện của đặc điểm GT của NCT ở trung tâm dưỡng lão tại Hà Nội) R**			
	NCGT	ĐTGT	NDGT	HTGT
Tính cách cá nhân	-0,011	0,192*	0,335**	0,375**

Chúng tôi khảo sát về yếu tố tính cách cá nhân của người cao tuổi tại TTDL ở Hà Nội qua 10 mệnh đề, và kết quả nghiên cứu được thể hiện rõ thông qua bảng 3.6 dưới đây.

Bảng 3.7: Tự nhận xét của người cao tuổi về tính cách hướng nội, hướng ngoại của bản thân

STT	Tính cách	ĐTB	ĐLC
1	Tôi thích thường xuyên trò chuyện cùng với những người bạn ở trung tâm này	3,37	0,584
2	Tôi thích đưa ra ý kiến của mình bằng cách viết hơn là nói chuyện với người khác	1,77	0,986
3	Tôi là người dễ hoà đồng với mọi người	3,01	0,618
4	Tôi không hào hứng lắm với các hoạt động tập thể ở đây	3,04	0,767
5	Tôi cảm thấy giữ kín những suy nghĩ của mình tốt hơn là chia sẻ với người khác *	2,53	1,109
6	Tôi luôn cảm thấy cần được chia sẻ cảm xúc vui, buồn với ai đó	2,91	0,665
7	Tôi ngại ngần và e dè khi tham gia các buổi hoạt động tập thể ở trung tâm *	1,85	0,814
8	Tôi trò chuyện với mọi người thoải mái	3,28	0,625
9	Tôi thích ngồi một mình suy nghĩ về việc của mình hơn là chia sẻ với người khác *	2,55	0,955
10	Tôi thích các hoạt động sinh hoạt tập thể ở trung tâm vì được gặp gỡ, trò chuyện với nhiều người	3,12	0,556
Điểm trung bình toàn thang đo		2,74	0,208

*Ghi chú: - Các mệnh đề được đánh dấu * là mệnh đề được tính đảo điểm ngược theo chiều từ 1 đến 4*

ĐTB của toàn thang đo là 2,74 đạt mức khá cao. Đa số NCT ở TTDL có tính cách cởi mở trong giao tiếp được thể hiện thông qua các mệnh đề số 1, 2, 3, 4, 6, 8, 10. ĐTB của các mệnh đề hầu như đạt ở mức khá cao và cao. Trong đó có 2 mệnh

đề có ĐTB đạt mức cao là "tôi thích thường xuyên trò chuyện cùng với những người bạn ở trung tâm này" có ĐTB 3,37 (đây cũng là số điểm cao nhất của thang đo); "tôi trò chuyện với người một cách thoả mái" đạt 3,28 xếp thứ 2.

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy một bộ phận NCT cũng có tính cách hướng nội thông qua các mệnh đề số 5, 7, 9 cụ thể là: " thích ngồi một mình suy nghĩ về việc của mình hơn là việc chia sẻ với người khác" có ĐTB khá cao đạt 2,55; "giữ kín suy nghĩ của mình hơn là chia sẻ với người khác" với ĐTB 2,53. Trong quá trình nghiên cứu, chúng tôi có tiến hành quan sát, cũng có một số NCT tại TTDL học ngại giao tiếp với người khác, ít nói. Họ chỉ ngồi xem ti vi, nghe đài và ít tham gia vào các hoạt động sinh hoạt tập thể của trung tâm.

3.2.2 Mối tương quan giữa các đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi ở trung tâm dưỡng lão tại Hà Nội với yếu tố mối quan hệ xã hội tại TTDL

Bảng 3.8: Mối tương quan giữa các đặc điểm điểm giao tiếp của NCT ở TTDL với yếu tố MQH ở TTDL

Biến độc lập	**Biến phụ thuộc (Các khía cạnh biểu hiện của đặc điểm GT của NCT ở trung tâm dưỡng lão tại Hà Nội) R**			
	NCGT	ĐTGT	NDGT	HTGT
MQH ở Trung tâm dưỡng lão	0,077	0,241*	0,463**	0,198*

Bằng cách tính toán hệ số tương quan giữa yếu tố MQH xã hội trong TTDL với đặc điểm GT của NCT tại trung tâm chúng tôi thấy: Yếu tố MQH xã hội trong TTDL có tương quan tỉ lệ thuận với 3 đặc điểm: Đối tượng giao tiếp; nội dung giao tiếo và hình thức giao tiếp. Trong đó, mức độ tương quan cao nhất với nội dung giao tiếp ($r = 0,463^{**}$, với $p < 0,01$); tương quan với đối tượng giao tiếp ($r = 0,241^{*}$, $p < 0,05$) và hình thức giao tiếp ($r = 0,198^{*}$, $p < 0,05$).

Kết quả khảo sát về MQH ở TTDL được thể hiện thông qua bảng 3.7.

Bảng 3.9: Mối quan hệ ở trung tâm dưỡng lão

STT	Mối quan hệ ở TTDL	ĐTB	ĐLC
1	Tôi luôn được nhân viên y tế chăm sóc, hỏi han hằng ngày	3,31	0,752
2	Nhân viên y tế hỏi ý kiến tôi trước khi làm việc gì đó can thiệp đến bản thân	3,27	0,748
3	Nhân viên y tế không dành thời gian gần gũi, trò chuyện với tôi *	3,54	0,832
4	Nhân viên y tế hiểu tâm lý người già	3,18	0,696
5	Tôi thường xuyên quan tâm đến bạn của tôi ở trung tâm	2,96	0,633
6	Cán bộ quản lý của trung tâm không thân thiện và gần gũi với người cao tuổi *	3,48	0,800
7	Nhân viên y tế và cán bộ quản lý thường xuyên gần gũi, trò chuyện với người cao tuổi tại trung tâm	3,15	0,460
8	Tôi được nhận sự quan tâm, hỏi han từ nhân viên y tế và cán bộ quản lý trung tâm	3,13	0,501
Điểm trung bình toàn thang đo		3,25	0,419

*<u>Ghi chú:</u> - Các mệnh đề được đánh dấu * là mệnh đề được tính đảo điểm ngược theo chiều từ 1 đến 4*

Điểm trung bình toàn thang đo là 3,25 đạt mức cao. Trong đó, hầu hết các mệnh đề đều có ĐTB đạt mức cao. Mệnh đề có ĐTB thấp nhất là "tôi thường xuyên quan tâm đến bạn của tôi ở trung tâm" đạt 2,96, cũng đạt mức khá cao.

Tuy nhiên, ĐTB cao nhất lại thuộc vào 2 mệnh đề "nhân viên y tế không dành thời gian gần gũi, trò chuyện với tôi" đạt 3,54 và "Cán bộ quản lý của trung tâm không thân thiện và gần gũi với người cao tuổi" với ĐTB 3,48. Qua phỏng vấn, có cụ cho rằng thời gian tiếp xúc hàng ngày với nhân viên chăm sóc, y tế của nhân viên chủ yếu về các hỗ trợ sinh hoạt và sức khoẻ với tần xuất, mức độ khá nhiều lần nhưng chủ yếu là giao tiếp trao đổi thông tin cơ bản qua công việc chăm sóc NCT tại trung tâm. "*Chúng tôi cũng bận bịu luôn chân luôn tay nên nhiều khi cũng rất muốn gần gũi, tâm*

sự nhiều hơn với các cụ nhưng không có thời gian, bị hạn chế rất nhiều"(chị H. – Cán bộ chăm sóc Trung tâm Bảo trợ xã hội 3 – Tây Mỗ cho biết)

Bên cạnh đó sự tôn trọng NCT được thể hiện thông qua mệnh đề "Nhân viên y tế hỏi ý kiến tôi trước khi làm việc gì đó can thiệp đến bản thân" cũng có ĐTB đạt mức cao 3,27. Điều này, giúp cho NCT tại trung tâm cảm thấy muốn được họ dành nhiều thời gian gần gũi, trò chuyện với học nhiều hơn thể hiện qua sự lựa chọn ở mệnh đề số 3 với mức đánh giá điểm cao nhất.

Như vậy, MQH ở TTDL có liên quan rất mật thiết đến đặc điểm giao tiếp của NCT. Đối tượng giao tiếp chủ yếu và thường xuyên hàng ngày của học là ở đây là nhiều. Đồng thời, yếu tố này cũng có ảnh hưởng và quan hệ rất chặt chẽ với các nội dung giao tiếp của NCT trong cuộc sống sinh hoạt thường ngày của trung tâm thông qua hình thức giao tiếp trực tiếp.

Tiểu kết chương 3

Đặc điểm GT của NCT tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội được nghiên cứu trên bốn khía cạnh đó là: Đối tượng giao tiếp, nhu cầu giao tiếp, nội dung giao tiếp và hình thức giao tiếp. Trong đó, khía cạnh nhu cầu giao tiếp đạt ĐTB cao nhất 2,71, sau đó là nội dung giao tiếp với ĐTB 2,61, đối tượng giao tiếp đạt 2,41 và thấp nhất ở hình thức giao tiếp có ĐTB 2,18.

Có sự khác biệt lớn giữa đặc điểm giao tiếp của NCT tại TTDL nhà nước và loại hình TTDL tư nhân trên cả bốn khía cạnh biểu hiện về nhu cầu giao tiếp, đối tượng giáo tiếp, nội dung giao tiếp và hình thức giao tiếp và trong một số nhóm mệnh đề cụ thể của từng khía cạnh biểu hiện đó.

Trong MQH giữa đặc điểm giao tiếp của NCT ở trung tâm dưỡng lão với các yếu tố cá nhân và xã hội được xét trên hai yếu tố cụ thể là tính cách cá nhân và yếu tố MQH ở TTDL thì cả hai yếu tố này đều có sự tương quan thuận với đối tượng giao tiếp, nội dung giao tiếp và hình thức giao tiếp. Đây là mối tương quan tương đối chặt chẽ với nhau. Tuy nhiên cả hai yếu tố này lại không có sự tương quan đối với nhu cầu giao tiếp. Điều này, cho thấy chúng không ảnh hưởng nhiều đến các nội dung giao tiếp của NC tại TTDL ở Hà Nội.

KẾT LUẬN VÀ KHUYẾN NGHỊ

1. Kết luận

1.1. Giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội là quá trình xác lập và vận hành các mối quan hệ xã hội giữa những người từ 60 tuổi trở lên ở trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội với những người khác nhằm trao đổi thông tin, cảm xúc mà trong đó có sự tiếp xúc tâm lý giữa các chủ thể, được biểu hiện bởi các thành tố: nhu cầu giao tiếp, mục đích giao tiếp, đối tượng giao tiếp, nội dung giao tiếp, hình thức giao tiếp.

Đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội là những nét riêng biệt, đặc trưng trong quá trình xác lập và vận hành các mối quan hệ xã hội giữa những người từ 60 tuổi trở lên ở trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội với người khác nhằm trao đổi thông tin, cảm xúc mà trong đó có sự tiếp xúc tâm lý giữa các chủ thể, được biểu hiện bởi các thành tố: nhu cầu giao tiếp, mục đích giao tiếp, đối tượng giao tiếp, nội dung giao tiếp, hình thức giao tiếp.

Đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội được nghiên cứu gồm bốn khía cạnh:

- Đặc điểm đối tượng giao tiếp của người cao tuổi tại TTDL ở Hà Nội;
- Đặc điểm nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi tại TTDL ở Hà Nội;
- Đặc điểm nội dung giao tiếp của người cao tuổi tại TTDL ở Hà Nội;
- Đặc điểm hình thức giao tiếp của người cao tuổi tại TTDL ở Hà Nội.

Đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội được đánh giá theo những nét đặc trưng riêng biệt trong giao tiếp của người cao tuổi ở Hà Nội với bốn mức độ: Mức thấp, mức trung bình, mức khá và mức cao.

Một số yếu tố chủ quan và yếu tố khách quan ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội gồm: yếu tố tính cách cá nhân (hướng nội, hướng ngoại), mối quan hệ trong trung tâm dưỡng lão của người cao tuổi.

1.2. Đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội

- Về đặc điểm đối tượng giao tiếp

Đối tượng giao tiếp của NCT tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội chủ yếu là cán bộ, nhiên viên chăm sóc của trung tâm và bạn bè trong và ngoài trung tâm, đồng thời giao tiếp với nhóm người thân trong gia đình và họ hàng khá ít.

- *Về đặc điểm nhu cầu giao tiếp*

Nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội ở mức cao. Trong đó, nổi lên là nhu cầu tham gia hoạt động tập thể; nhu cầu trao đổi thông tin, kinh nghiệm và kiến thức; nhu cầu tâm sự, chia sẻ và nhu cầu tâm linh.

- *Về đặc điểm nội dung giao tiếp*

Đặc điểm nội dung giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội chủ yếu là về các vấn đề sức khoẻ; các vấn đề trong cuộc sống ở TTDL, các vấn đề trong đời sống gia đình và cá nhân, các vấn đề văn hoá, văn nghệ, TDTT, chính trị, xã hội, kinh tế.

- *Về đặc điểm hình thức giao tiếp*

Hình thức giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội biểu hiện qua ba hình thức: giao tiếp trực tiếp, giao tiếp gián tiếp và giao tiếp tâm linh. Trong đó thì cả ba hình thức mang tính tương đối đồng đều và ở mức trung bình.

Các yếu tố hoàn cảnh gia đình, tính cách cá nhân của người cao tuổi có ảnh hưởng đến đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội.

1.3. Các biểu hiện của đặc điểm giao tiếp của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội có mối tương quan chặt chẽ với các yếu tố ảnh hưởng khách quan (mối quan hệ trong trung tâm dưỡng lão) và chủ quan (tính cách cá nhân).

2. Khuyến nghị

Từ kết quả nghiên cứu lý luận và thực trạng đặc điểm giao tiếp của NCT tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội, chúng tôi đưa ra khuyến nghị một số vấn đề sau:

2.1. Đối với trung tâm dưỡng lão

Kết quả khảo sát cho thấy, mọi vấn đề trong cuộc sống của người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão đều có tác động đến giao tiếp của người cao tuổi.

- *Chế độ tập luyện, giải trí cho người cao tuổi:* Để tăng cường sự giao tiếp và đáp ứng được nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi, TTDL cần tổ chức các hoạt động vui chơi giải trí phù hợp với sức khoẻ của người cao tuổi thường xuyên hơn như: tập thể dục, hoạt động chơi ngoài trời, sinh hoạt tập thể, lao động dọn vệ sinh trung tâm. Những người cao tuổi còn sức khoẻ có thể huy động họ làm những công việc nhẹ nhàng, giúp đỡ người cao tuổi khác như: lấy cơm giúp người có sức khoẻ

yếu, quét dọn phòng ở… Tình trạng ít giao tiếp và vận động sẽ làm cho người cao tuổi nặng nề, sự lão hoá của cơ thể gia tăng.

- *Sắp xếp người cao tuổi trong phòng ở:* Ở giai đoạn tuổi già, con người trở nên khó tính hơn, cùng với sự khác biệt về tính cách làm cho những NCT ở cùng một phòng có thể mâu thuẫn, căng thẳng, tạo nên bầu không khí không tích cực trong cuộc sống của họ. Và khi sinh hoạt chung, nếu không có sự thân thiện thì cũng hạn chế giao tiếp đối với NCT khi xảy ra xung đột. Để có thể hạn chế đến mức thấp nhất xung đột mâu thuẫn giữa họ trong cùng phòng, khi sắp xếp NCT ở trong phòng, cán bộ quản lý nên để ý và tìm hiểu tính cách của mỗi người. Để làm được điều này, người quản lý hoặc nhân viên TTDL cần tìm hiểu nhu cầu, sở thích và một số nét tính cách của người cao tuổi để có sự thay đổi, sắp xếp những người có điểm tương đồng sống cùng nhau. Điều này sẽ tăng sự chia sẻ, tâm sự, tăng cường giao tiếp ở người cao tuổi.

- Người quản lý và nhân viên TTDL chủ động cập nhật kiến thức về tâm lý người cao tuổi để có thể chia sẻ trò chuyện, tạo sự thoải mái trong cuộc sống tại đây

2.2. Đối với gia đình

Từ các kết quả nghiên cứu cho thấy, yếu tố người thân, gia đình là một trong những yếu tố cơ bản tác động đến nhu cầu giao tiếp, nội dung giao tiếp của người cao tuổi tại TTDL ở Hà Nội. Người cao tuổi ở trung tâm dưỡng lão xa gia đình, tuy nhiên nhu cầu giao tiếp với người thân là cao. Chúng tôi khuyến nghị một số vấn đề như sau:

- Thường xuyên thăm hỏi người cao tuổi tại trung tâm dưỡng lão để thoả mãn nhu cầu giao tiếp với người thân của họ.

- Có thể sử dụng phương tiện hỗ trợ để có thể giao tiếp gián tiếp để người cao tuổi có thể giao tiếp với người thân và gia đình như điện thoại, internet…

- Các thành viên trong gia đình cần tôn trọng, chia sẻ với người cao tuổi.

2.3. Đối với người cao tuổi

- Tăng cường giao tiếp, chia sẻ với những người sống cùng: Cuộc sống ở TTDL mang tính cộng đồng cao. Vì người cao tuổi không có khoảng không riêng cho mình nên họ cần tích cực chia sẻ với những người sống cùng. Giao tiếp giúp

NCT hoà đồng với những người sống cùng, hiểu hơn về nhu cầu, sở thích, qua đó tìm được bạn tâm đầu ý hợp cho mình.

- Tăng cường vận động, lao động khi sức khoẻ phù hợp: vận động bằng các hình thức khác nhau sẽ giúp người cao tuổi có sức khoẻ tốt hơn. Hơn nữa, trong các hoạt động sẽ tăng cường giao tiếp, thoả mãn nhu cầu trao đổi thông tin và chia sẻ của người cao tuổi.

- NCT tại TTDL không nên cả ngày giam mình trong bốn bức tường, chỉ nghe đài hoặc xem ti vi, NCT cần chủ động, tích cực trong việc tiếp xúc với những người khác trong TTDL, cải thiện đời sống tinh thần của chính bản thân mình.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

I. Tiếng Việt

1. Hoàng Anh (chủ biên, 2004), *Giáo trình tâm lý học giao tiếp*, NXB Đại học Sư phạm.
2. Hoàng Anh (chủ biên, 2007), *Hoạt động – Giao tiếp – Nhân cách*, NXB Đại học Sư phạm.
3. Nguyễn Quốc Anh (2007), *Người cao tuổi Việt Nam*, NXB Hồng Đức.
4. Bùi Thị Vân Anh (2013), *Đặc điểm giao tiếp của người nghỉ hưu ở Hà Nội*, Luận án tiến sĩ Tâm lý học, Học viện Khoa học xã hội, Hà Nội.
5. Bộ Lao động, Thương binh và Xã hội (1999), *Người cao tuổi Việt Nam – Thực trạng và giải pháp*, NXB Lao động xã hội.
6. Nguyễn Liên Châu (2000), *Một số đặc điểm giao tiếp của hiệu trưởng trường tiểu học*, Luận án tiến sĩ Tâm lý học, Trường Đại học Sư phạm Hà Nội.
7. Phạm Khắc Chương (2006), *Văn hoá ứng xử trong gia đình*, NXB Thanh Niên
8. Bùi Thế Cường (1999), *Nghiên cứu xã hội về người cao tuổi ở Việt Nam: Thử nhìn lại một chặng đường*, Viện Xã hội học.
9. Nguyễn Xuân Cường, Lê Trung Sơn, *Thực trạng người cao tuổi và các giải pháp nâng cao chất lượng chăm sóc người cao tuổi ở Hà Tây*, Tạp chí dân số và phát triển số 3 năm 2004.
10. Vũ Dũng (2003), *Tâm lý học giao tiếp*, Trường Cao đẳng Lao động xã hội.
11. Vũ Dũng (2016), *Đặc điểm tâm lý của người cao tuổi sống tại các trung tâm dưỡng lão*, NXB Hồng Đức.
12. Nguyễn Văn Đồng (2009), *Tâm lý học giao tiếp (phần lý thuyết)*, NXB Chính trị - Hành chính.
13. Trần Thị Minh Đức (Chủ biên, 1995), *Giáo trình Tâm lý học xã hội*, Trường Đại học Quốc gia Hà Nội.
14. Hiến pháp Nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam năm 2013.
15. Phạm Minh Hạc, Lê Khanh, Trần Trọng Thuỷ (1988), *Tâm lý học 1*, NXB Giáo dục.

16. Phạm Minh Hạc, Phạm Hoàng Gia, Phạm Huy Châu (1989), *Hoạt động, Ý thức, Nhân cách*, NXB Giáo dục.
17. Phạm Minh Hạc (2002), *Tuyển tập Tâm lý học*, NXB Giáo dục.
18. Phạm Minh Hạc, Đặng Xuân Hoà, Trần Trọng Thuỷ (đồng chủ biên 2002), *Hoạt động, giao tiếp và chất lượng giáo dục*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
19. Phạm Hiển (2017), *Tâm trạng của người cao tuổi sống trong các trung tâm dưỡng lão ở nước ta hiện nay*, Luận án tiến sĩ Tâm lý học, Học viện Khoa học xã hội, Hà Nội.
20. Ngô Công Hoàn (1997), *Tâm lý học xã hội trong quản lý*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
21. Lê Xuân Hồng (1996), *Một số đặc điểm giao tiếp của trẻ mẫu giáo trong nhóm chơi không cùng độ tuổi*, Luận án tiến sĩ Tâm lý học, Trường Đại học Sư phạm Hà Nội.
22. ILSSA và UNFPA (2007), *Báo cáo đánh giá nhanh về lương hưu và trợ cấp xã hội đối với người cao tuổi ở Việt Nam*, Hà Nội tháng 10 năm 2007.
23. Tương Lai, Trịnh Duy Luận, Lê Truyền (1994), *"Người cao tuổi và an sinh xã hội"*, NXB Khoa học xã hội.
24. Hoàng Mộc Lan (2007), Động cơ tiếp tục hoạt động lao động của người nghỉ hưu ở Hà Nội, Tạp chí Tâm lý học số 10 năm 2007.
25. Hoàng Mộc Lan (2015), Báo cáo đề tài *"Những vấn đề tâm lý – xã hội của người cao tuổi Việt Nam"*, Hà Nội
26. Nguyễn Văn Lê (1992), *Bài giảng Tâm lý học, Tập VII: Vấn đề giao tiếp*. Trung tâm nghiên cứu trẻ em, NXB Giáo dục.
27. Đặng Vũ Cảnh Linh (Chủ biên, 2009), *Người cao tuổi và các mô hình chăm sóc người cao tuổi ở Việt Nam*, NXB Dân trí, Hà Nội.
28. B. Ph. Lomov, *Những vấn đề lý luận và phương pháp luận tâm lý học*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội (2000). Người dịch Nguyễn Đức Hưởng, Dương Diệu Hoa, Phan Trọng Ngọ, Hiệu đính PGS.TS Bùi Văn Huệ.
29. Luật Người cao tuổi, Quốc hội thông qua ngày 23/11/2009.
30. Luật Hôn nhân và Gia đình năm 2014.

31. Nguyễn Hữu Minh (Chủ nhiệm, 2011), Báo cáo tổng kết đề tài cấp Bộ: *"Những vấn đề cơ bản về gia đình và giới ở Việt Nam trong giai đoạn 2011 – 2020"*, Hà Nội.

32. Trần Hoàng Thị Diễm Ngọc (2010), *Tâm trạng của người mới về nghỉ hưu trên địa bàn Hà Nội*, Luận án Tiến sĩ, Học viện Khoa học xã hội.

33. Thiện Nhân (2003), *Những mối quan tâm của người cao tuổi*, Tạp chí tâm lý học số 10.

34. Nguyễn Văn Nhận, Nguyễn Sinh Phúc (2004), *Trắc nghiệm tâm lý lâm sàng*, NXB Quân đội nhân dân.

35. Lê Văn Nhẫn (Chủ nhiệm, 2006), Báo cáo tóm tắt kết quả đề tài: *"Nghiên cứu điều tra thực trạng thu nhập và mức sống của người cao tuổi Việt Nam",* Hà Nội.

36. Vũ Thị Nho (1999), *Tâm lý học phát triển*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.

37. Pháp lệnh Người cao tuổi (2000), NXB Chính trị Quốc gia, Hà Nội.

38. Hoàng Phê (chủ biên, 1997), *Từ điển Tiếng Việt*, NXB Đà Nẵng, Trung tâm Từ điển học Hà Nội – Đà Nẵng.

39. Nguyễn Thạc, Hoàng Anh (1995), *Luyện giao tiếp sư phạm*, Trường Đại học Sư phạm Hà Nội.

40. Lê Phương Thuý (2007), *Tâm lý người cao niên*, NXB Khoa học xã hội, Hà Nội.

41. Trần Trọng Thuỷ, Nguyễn Sinh Huy (2006), *Nhập môn Khoa học Giao tiếp*, NXB Giáo dục.

42. Mạc Văn Tiến (2005), *An sinh xã hội và phát triển nguồn nhân lực*, NXB Lao động xã hội.

43. Nguyễn Quang Uẩn (chủ biên, 2003), *Tâm lý học đại cương*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.

44. Viện Xã hội học (1994), *Người cao tuổi và an sinh xã hội*, NXB Khoa học xã hội, Hà Nội.

45. Viện Xã hội học, Hội thảo khoa học *"Nghiên cứu xã hội ở Việt Nam về người cao tuổi: Lược sử, Hiện trạng và Triển vọng"*, tập II, Hà Nội, 1999.

Tiếng Anh

46. Alan Walker and Catherine Hagan Hennessy (2004), *Growing older-Quality of life in old age*, Open University Press.
47. Ann Bowling (2005), *Ageing Well – Quality of life in old age*, Open University Press.
48. Butler J. & Ciarrochi, J. (2007). Psychological acceptance and quality of life in the elderly. *Quality of Life Research*, 16(4), 607-615.
49. Frances L.M.Smith, *Life after work: Identity, Communication, and Retirement*, Dissertation for the Degree Doctor of Philosophy.
50. Hanson R.O., Carpenter B.N. (1994), *Relationships in Old Age: Coping with the challenge of transition*, New York, NY: Guilford Press.
51. James A. Thorson (2008), *Aging in a changing society*, Second Edition, Printed by Adwards Brothers Ann Arbor, MP.
52. Jon F. Nussbaum, Justine Couplan (2004), *Handbook of Communication and aging research*, Lawrence Erlbaum Associates Publishers, London.
53. Loether H.J., *Problems of Aging*, Inc, Belmont, California.
54. Pinquart (2000), Influences of Socioeconomic Status, Social Network Competence on Subjective Well-Being in Later Life: A Meta – Ann, *Psychology and Aging*, Volum 15, Number 2.
55. Posner R. (1995), *Aging and Old Age*, USA: University of Chicago Press.
56. Robert C. Atchley (2000), *Social forces and aging – An introduction to social gerontology*, ninth edition, Warsworth.
57. Van Solinge, H. & Henkens, K. (2008). Adjustment to and satisfaction with retirement: two of a kind? *Psychology and aging*, 23(2), 422.

Các trang web

58. http://www.gopfp.gov.vn/ Nghiên cứu một số đặc trưng người cao tuổi Việt Nam
59. https://www.nia.nih.gov/sites/default/files/2017-06/health_and_retirement_study_0.pdf Growing older in America, The Health anh Retirement Study
60. http://www.suckhoenguoicaotuoi.vn/baiviet/246.htm/

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1:

PHIẾU ĐIỀU TRA

(Dành cho người cao tuổi)

Kính thưa Ông/Bà!

Chúng tôi đang nghiên cứu về giao tiếp của người cao tuổi đang sống tại trung tâm dưỡng lão ở Hà Nội. Sự tham gia tích cực và hiệu quả của Ông/Bà và Trung tâm dưỡng lão có ý nghĩa quan trọng với sự thành công của nghiên cứu này. Chúng tôi rất mong sự hợp tác của Ông/Bà.

Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của Ông/Bà và Trung tâm dưỡng lão.

I. ĐỐI TƯỢNG GIAO TIẾP

Câu 1. Xin Ông/Bà cho biết mức độ tiếp xúc, trò chuyện, giao lưu của các cụ với những người dưới đây? *(Ông/Bà đánh dấu (x) vào ô mà ông bà cho là phù hợp với mình nhất)*

Đối tượng	**Mức độ**			
	Không bao giờ	**Hiếm khi**	**Thỉnh thoảng**	**Thường xuyên**
1. Các con (con trai, con gái, con dâu, con rể)				
2. Các cháu (cháu nội, cháu ngoại)				
3. Vợ/ Chồng				
4. Bố mẹ				
5. Họ hàng (anh chị em, các cháu)				
6. Bạn bè (đồng nghiệp, đồng hương, bạn cũ, hàng xóm ở nhà…)				
7. Những người bạn ở phòng khác trong trung tâm dưỡng lão				
8. Cán bộ quản lý của trung tâm				

Đối tượng	Mức độ			
	Không bao giờ	**Hiếm khi**	**Thỉnh thoảng**	**Thường xuyên**
dưỡng lão				
9. Nhân viên chăm sóc của trung tâm dưỡng lão				

Câu 2: Ông/Bà thích tâm sự và chia sẻ với những người có đặc điểm nào dưới đây? *(Khoanh tròn vào số mà Ông/Bà lựa chọn)*

1. Có hoàn cảnh sống và điều kiện giống mình
2. Có tính cách, sở thích phù hợp
3. Quan tâm, chia sẻ với Ông/Bà
4. Là người dễ gần

Câu 3: Theo Ông/Bà đối với người cao tuổi ở trung tâm dưỡng lão, ngoài sự quan tâm, chăm sóc của nhân viên trung tâm thì sự đồng cảm của những người sống cùng có cần thiết không? *(Ông/Bà chọn một phương án trả lời phù hợp với mình nhất và khoanh tròn vào số trước phương án đó)*

1. Không cần thiết 2. Cần thiết 3. Rất cần thiết

Theo Ông/Bà vì sao: ……

……

Câu 4: Theo Ông/Bà đối với người cao tuổi sống ở trung tâm dưỡng lão, sự quan tâm, chia sẻ của người thân (các con, các cháu) có cần thiết không? *(Ông/Bà chọn một phương án trả lời phù hợp với mình nhất và khoanh tròn vào số trước phương án đó)*

1. Không cần thiết 2. Cần thiết 3. Rất cần thiết

Theo Ông/Bà vì sao: ……

……

Câu 5: Khi Ông/Bà có chuyện quan trọng muốn chia sẻ thì Ông/Bà thường hay chia sẻ, tâm sự với ai nhất? (Chọn 3 người mà Ông/Bà thường chia sẻ nhất)

1. Các con (con trai, con gái, con dâu, con rể)

2. Các cháu (cháu nội, cháu ngoại)
3. Vợ/ Chồng
4. Bố mẹ
5. Họ hàng (anh chị em, các cháu)
6. Bạn bè (đồng nghiệp, đồng hương, bạn cũ, hàng xóm ở nhà…)
7. Những người bạn ở phòng khác trong trung tâm dưỡng lão
8. Cán bộ quản lý của trung tâm dưỡng lão
9. Nhân viên chăm sóc của trung tâm dưỡng lão

II. NHU CẦU GIAO TIẾP

Câu 6: Dưới đây là một số mong muốn trong giao tiếp của mỗi người, xin Ông/Bà hãy đánh dấu (x) vào ô phù hợp với mình nhất.

Mong muốn giao tiếp	**Mức độ**			
	Không đúng	**Phần lớn là không đúng**	**Phần lớn là đúng**	**Hoàn toàn đúng**
1. Tôi muốn được gặp gỡ, trò chuyện với các con, cháu thường xuyên				
2. Tôi mong muốn các con cháu thường xuyên gọi điện/gửi thư/chat với tôi				
3. Tôi thấy cuộc sống vô nghĩa nếu không chia sẻ được niềm vui, nỗi buồn cùng vợ/chồng				
4. Tôi muốn được trò chuyện và hỏi thăm với những người họ hàng				
5. Tôi thích tâm sự với bạn cùng trung tâm dưỡng lão hơn là với người thân trong gia đình				
6. Cuộc sống của tôi không thể thiếu sự				

Mong muốn giao tiếp	Mức độ			
	Không đúng	**Phần lớn là không đúng**	**Phần lớn là đúng**	**Hoàn toàn đúng**
chia sẻ, tâm sự với bạn bè				
7. Tôi không muốn chia sẻ nhiều về bản thân với người khác				
8. Ở trung tâm dưỡng lão tôi không chia sẻ, trò chuyện được với ai cả				
9. Tôi muốn trò chuyện với người trẻ tuổi để chia sẻ kinh nghiệm trong cuộc sống với họ				
10. Tình hình kinh tế, chính trị, xã hội là mối quan tâm hằng ngày của tôi				
11. Tôi muốn được đi lễ chùa/nhà thờ để cầu nguyện				
12. Tôi rất thích và sẵn sàng tham gia các lễ hội nếu có dịp				
13. Tôi muốn được thắp hương, cúng lễ cho người thân đã mất của mình				
14. Tôi muốn được về quê hương để gặp gỡ bà con họ hàng				
15. Tôi thấy vui khi trò chuyện, chia sẻ với nhân viên ở trung tâm dưỡng lão				
16.Hoạt động thể dục , thể thao hàng ngày là niềm vui không thể thiếu của tôi				
17. Tôi tham gia câu lạc bộ văn nghệ thấy cuộc sống có ý nghĩa				

Mong muốn giao tiếp	Mức độ			
	Không đúng	**Phần lớn là không đúng**	**Phần lớn là đúng**	**Hoàn toàn đúng**
18. Tôi thích các hoạt động ngoài trời của trung tâm dưỡng lão				
19. Tôi muốn ý kiến của mình được người khác lắng nghe và tiếp thu				

III. NỘI DUNG GIAO TIẾP

Câu 7: Xin Ông/Bà cho biết hàng ngày, Ông/Bà đề cập đến các vấn đề ở mức độ như thế nào?

Nội dung giao tiếp	Mức độ			
	Không bao giờ	**Ít khi**	**Thỉnh thoảng**	**Thường xuyên**
1. Về ứng xử của con cháu đối với bản thân				
2. Về tâm tư tình cảm của cá nhân				
3. Chia sẻ về con cháu/ các thành viên gia đình				
4. Những vướng mắc trong mối quan hệ giữa bản thân với các con, cháu				
5. Chia sẻ về chuyện họ hàng, chuyện ở quê hương				
6. Vấn đề sức khoẻ của cá nhân				
7. Vấn đề sức khoẻ của người già nói chung				
8. Chia sẻ kinh nghiệm về luyện tập để				

Nội dung giao tiếp	Mức độ			
	Không bao giờ	**Ít khi**	**Thỉnh thoảng**	**Thường xuyên**
duy trì sức khoẻ tốt				
9. Chia sẻ về các vấn đề thời sự, xã hội				
10. Các vấn đề về văn hoá, giải trí, văn nghệ, thể thao				
11. Vấn đề chính trị, an ninh trật tự trong nước và thế giới				
12. Về cuộc sống ở trung tâm dưỡng lão				
13. Về ứng xử của cán bộ quản lý của trung tâm đối với bản thân				
14. Về ứng xử của nhân viên chăm sóc của trung tâm đối với bản thân				
15. Chia sẻ về các vấn đề liên quan đến những người sống cùng ở trung tâm dưỡng lão vối bản thân mình				
16. Chia sẻ cảm nhận về trung tâm nơi mình ở				
17. Bàn luận về các chính sách với người cao tuổi				
18. Học tập, mở rộng kiến thức của bản thân				
19. Tiếp tục trao đổi/sử dụng chuyên môn nghiệp vụ của bản thân				

IV. HÌNH THỨC GIAO TIẾP

Câu 8: Xin Ông/Bà cho biết những hoạt động dưới đây được thực hiện như thế nào?

Hình thức giao tiếp	**Mức độ**			
	Không bao giờ	**Hiếm khi**	**Thỉnh thoảng**	**Thường xuyên**
1. Về thăm nhà/ về thăm quê				
2. Các con, các cháu đến thăm hỏi tại trung tâm				
3. Đi chơi thăm nom họ hàng				
4. Gặp gỡ hoặc đi thăm bạn bè cũ				
5. Tham gia hoạt động tham quan dã ngoại của trung tâm				
6. Tham gia hoạt động vui chơi, giải trí tại trung tâm				
7. Đi lễ đền/chùa (nếu có dịp)				
9. Giao tiếp qua điện thoại				
10. Giao tiếp qua mạng xã hội (facebook, zalo, facetime, skype…)				
10. Xem ti vi				
11. Nghe đài				
12. Đọc sách, báo in				
13. Đọc tin tức qua internet				
14. Viết thư				

V. TÍNH CÁCH NGƯỜI CAO TUỔI

Câu 9: Ông/Bà hãy đọc kỹ và đánh dấu vào ô phù hợp nhất với mình về một số nét tính cách của bản thân sau đây

	Mức độ			
	Không đúng	**Phần lớn là không đúng**	**Phần lớn là đúng**	**Hoàn toàn đúng**
1. Tôi thích thường xuyên trò chuyện cùng với những người bạn ở trung tâm này				
2. Tôi thích đưa ra ý kiến của mình bằng cách viết hơn là nói chuyện với người khác				
3. Tôi là người dễ hoà đồng với mọi người				
4. Tôi không hào hứng lắm với các hoạt động tập thể ở đây				
5. Tôi cảm thấy giữ kín những suy nghĩ của mình tốt hơn là chia sẻ với người khác				
6. Tôi luôn cảm thấy cần được chia sẻ cảm xúc vui, buồn với ai đó				
7. Tôi ngại ngần và e dè khi tham gia các buổi hoạt động tập thể ở trung tâm				
8. Tôi trò chuyện với mọi người thoải mái				
9. Tôi thích ngồi một mình suy nghĩ về việc của mình hơn là chia sẻ với người khác				
10. Tôi thích các hoạt động sinh hoạt tập thể ở trung tâm vì được gặp gỡ, trò chuyện với nhiều người				

VI. MỐI QUAN HỆ TẠI TRUNG TÂM DƯỠNG LÃO

Câu 10: Xin Ông/Bà cho biết, mối quan hệ trong trung tâm dưỡng lão của Ông/Bà như thế nào?

	Mức độ			
	Không đúng	**Phần lớn là không đúng**	**Phần lớn là đúng**	**Hoàn toàn đúng**
1. Tôi luôn được nhân viên y tế chăm sóc, hỏi han hằng ngày				
2. Nhân viên y tế hỏi ý kiến tôi trước khi làm việc gì đó can thiệp đến bản thân				
3. Nhân viên y tế không dành thời gian gần gũi, trò chuyện với tôi				
4. Nhân viên y tế hiểu tâm lý người cao tuổi				
5. Tôi thường xuyên quan tâm đến bạn của tôi ở trung tâm				
6. Cán bộ quản lý của trung tâm không thân thiện và gần gũi với người cao tuổi				
7. Nhân viên y tế và cán bộ quản lý thường xuyên gần gũi, trò chuyện với người cao tuổi tại trung tâm				
8. Tôi được nhận sự quan tâm, hỏi han từ nhân viên y tế và cán bộ quản lý trung tâm				

THÔNG TIN CÁ NHÂN

Câu 11: Xin Ông/Bà vui lòng cho biết một số thông tin về bản thân

1. Giới tính: Nam Nữ
2. Năm sinh: …….
3. Trình độ học vấn của Ông/Bà:

1. Sau đại học
2. Cao đẳng/Đại học
3. Trung cấp
4. Phổ thông trung học
5. Khác: ……

4. Nghề nghiệp trước đây của Ông/Bà:
    1. Công nhân
    2. Nông dân
    3. Bộ đội/Công an
    4. Tri thức (Bác sĩ, giáo viên, nghiên cứu, …)
    5. Kinh doanh
    6. Khác
5. Hoàn cảnh gia đình Ông/Bà hiện nay:
    1. Không còn gia đình
    2. Chỉ còn họ hàng, không có con cháu
    3. Còn gia đình
    4. Không lập gia đình
6. Tình trạng sức khoẻ bản thân hiện nay của Ông/Bà
    1. Khoẻ mạnh
    2. Bình thường, có một số bệnh nhẹ
    3. Có bệnh mãn tính cần theo dõi/điều trị
    4. Yếu
7. Thời gian Ông/Bà đã sống ở trung tâm dưỡng lão:
    1. Dưới 1 năm
    2. Từ 1 - 5 năm
    3. Từ 6 – 10 năm
    4. Trên 10 năm

PHỤ LỤC 3:

ĐỘ TIN CẬY CỦA BẢNG HỎI

1. Đặc điểm giao tiếp của NCT tại TTDL ở Hà Nội

1.1. Nhu cầu giao tiếp của NCT tại TTDL ở Hà Nội

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.759	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
c6a	10.4330	2.606	.592	.694
c6b	11.1193	2.775	.487	.730
c6c	10.9997	2.353	.618	.681
c6d	10.5735	2.629	.469	.740

1.2. Đối tượng giao tiếp của NCT tại TTDL ở Hà Nội

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha[a]	N of Items
.721	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
c1a	25.2433	12.379	.593	.710
c1b	25.4733	13.260	.650	.651
c1c	25.7067	13.332	.593	.694

1.3. Nội dung giao tiếp của NCT tại TTDL ở Hà Nội

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.701	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
c7a	25.7067	14.2922	.048	.734
c7b	26.4600	10.5942	.485	.599
c7c	25.2733	12.4720	.203	.638
c7d	25.1867	12.1065	.655	.683
c7e	25.7067	11.6166	.617	.632

1.4. Hình thức giao tiếp của NCT tại TTDL ở Hà Nội

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha[a]	N of Items
.776	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
c8a	26.2833	13.766	.485	.754
c8b	25.2433	16.236	.227	.701
C8.7	25.4733	14.177	.450	.760

2. Các yếu tố ảnh hưởng đến đặc điểm giao tiếp của NCT tại TTDL ở Hà Nội

2.1 Tính cách cá nhân

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha[a]	N of Items
.710	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C9.1	26.2833	10.358	.581	.635
C9.2	25.2433	12.379	.593	.710
C9.3	25.4733	13.260	.650	.630
C9.4.moi	25.7067	13.332	.593	.694
C9.5	26.4600	12.222	.422	.624
C9.6	25.2733	13.042	.679	.723
C9.7	25.1867	13.303	.584	.640
C9.8	25.6333	16.032	.544	.671
C9.9	25.7767	11.391	.506	.673
C9.10	25.7033	12.664	.566	.674

2.2. các mối quan hệ XHcủa NCT tại TTDL

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C10.1	22.71	8.716	.446	.733
C10.2	22.76	7.620	.746	.670
C10.3.moi	22.49	8.708	.379	.750

C10.4	22.85	9.419	.318	.755
C10.5	23.07	9.902	.240	.766
C10.6. moi	22.55	8.249	.516	.719
C10.7	22.87	9.856	.414	.741
C10.8	22.89	8.901	.706	.701

B – SỐ LIỆU TỔNG THỂ VỀ ĐẶC ĐIỂM GIAO TIẾP CỦA NCT TẠI TTDL Ở HÀ NỘI

1. Các khía cạnh biểu hiện về đặc điểm GT của NCT tại TTDL ở HN

1.1 Nhu cầu GT của NCT tại TTDL ở HN

Statistics

		C6.1	C6.2	C6.3	C6.4	C6.5	C6.6	C6.7.moi	C6.8.moi	C6.14	C6.15	c6a
N	Valid	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2.22	2.03	2.18	2.75	2.62	3.01	2.39	3.35	2.77	3.35	2.6660
Std. Deviation		1.242	1.102	1.069	.957	1.079	.894	1.054	.890	.778	.602	.48019

Statistics

		C6.9	C6.10	C6.19	c6b
N	Valid	150	150	149	150
	Missing	0	0	1	0
Mean		2.71	2.65	2.83	2.7300
Std. Deviation		.966	.919	.609	.56747

Statistics

		C6.11	C6.12	C6.13	c6c
N	Valid	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0
Mean		2.53	2.85	2.41	2.5956
Std. Deviation		1.097	.880	1.205	.81794

Statistics

		C6.17	C6.18	C6.19	c6d	c6
N	Valid	150	149	149	150	150
	Missing	0	1	1	0	0
Mean		2.77	2.97	2.83	2.9944	2.7465
Std. Deviation		1.096	.625	.609	.69632	.39081

1.2 Đối tượng GT của NCT tại TTDL ở HN

Statistics

		C1.1	C1.2	C1.3	C1.4	C1.5	C1.6	C1.7	C1.8	C1.9
N	Valid	150	150	150	150	147	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0	3	0	0	0	0
Mean		1.84	1.61	1.32	1.03	2.20	2.33	3.63	2.67	3.52
Std. Deviation		.977	.873	.838	.180	.926	1.021	.538	1.039	.599

	c1a	c1b	c1c	c1
N	150	150	150	150
Missing	0	0	0	0
Mean	1.5960	2.9800	3.0967	2.5576
Std. Deviation	.46021	.57603	.64687	.32151

1.3 Nội dung GT của NCT tại TTDL ở HN

Statistics

		C7.6	C7.7	C7.8	c7a	C7.12	C7.13	C7.14	C7.15	C7.16	c7b
N	Valid	149	149	149	149	150	150	150	150	150	150
	Missing	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
Mean		3.12	3.21	3.36	3.2282	3.51	2.89	3.22	3.14	3.29	2.9267
Std. Deviation		.838	.799	.945	.68673	.766	.738	.684	.686	.994	.49122

Statistics

		C7.1	C7.2	C7.3	C7.4	C7.5	c7c	C7.9	C7.10	C7.11	c7d
N	Valid	149	149	149	149	149	149	150	150	150	150
	Missing	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0
Mean		1.83	2.77	1.82	1.40	2.43	2.0483	2.60	2.91	2.50	2.6689
Std. Deviation		.926	.982	.923	.837	.946	.60656	1.043	.789	.975	.79098

Statistics

		C7.17	C7.18	C7.19	c7e	c7
N	Valid	150	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		2.73	1.66	1.31	1.9000	2.6142
Std. Deviation		.843	.982	.646	.51777	.34745

Statistics

		C8.1	C8.2	C8.3	C8.4	C8.5	C8.6	c8a
N	Valid	150	150	150	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2.29	1.99	1.49	1.65	2.50	3.15	2.1789
Std. Deviation		.738	1.081	.610	.803	.865	.775	.51019

Statistics

		C8.8	C8.9	C8.10	C8.11	C8.12	C8.13	C8.14	c7b	C8.7
N	Valid	142	150	150	150	150	150	150	150	150
	Missing	8	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2.64	1.53	3.35	2.37	2.25	1.85	1.05	3.2107	2.49
Std. Deviation		1.396	1.060	.905	1.353	1.226	1.157	.292	.58884	.974

1.Hình thức GT của NCT tại TTDL ở HN

Statistics

		C8.8	C8.9	C8.10	C8.11	C8.12	C8.13	C8.14	c7b	C8.7	c8
N	Valid	142	150	150	150	150	150	150	150	150	150
	Missing	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2.64	1.53	3.35	2.37	2.25	1.85	1.05	3.2107	2.49	2.1830
Std. Deviation		1.396	1.060	.905	1.353	1.226	1.157	.292	.58884	.974	.46298

2. Mối quan hệ giữa đặc điểm giao tiếp của NCT tại TTDL ở Hà Nội với một số yếu tố cá nhân và xã hội

2.1 Yếu tố tính cách cá nhân của NCT

Statistics

		C9.1	C9.2	C9.3	C9.4.moi	C9.5	C9.6	C9.7	C9.8	C9.9	C9.10	c9
N	Valid	150	150	150	150	150	150	150	150	149	149	150
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
Mean		3.37	1.77	3.01	3.04	2.53	2.91	1.85	3.28	2.55	3.12	2.7417
Std. Deviation		.584	.986	.618	.767	1.109	.665	.814	.625	.955	.556	.20809

2.2 Mối quan hệ xã hội của NCT tại TTDL

Statistics

		C10.1	C10.2	C10.3.moi	C10.4	C10.5	C10.6.moi	C10.7	C10.8	c10
N	Valid	150	150	150	150	150	150	150	150	150
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.31	3.27	3.54	3.18	2.96	3.48	3.15	3.13	3.2533
Std. Deviation		.752	.748	.832	.696	.633	.800	.460	.501	.41947

3. Các mối tương quan giữa các khía cạnh biểu hiện về đặc điểm GT và các yếu tố cá nhân và xã hội của NCT tại TTDL ở Hà Nội

Correlations

		C1	c6	c7	c8	c9	c10
C1	Pearson Correlation	1	.371**	.473**	.649**	.192*	.241**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.019	.003
	N	150	150	150	150	150	150
c6	Pearson Correlation	.371**	1	.531**	.409**	-.011	.077
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.893	.349
	N	150	150	150	150	150	150
c7	Pearson Correlation	.473**	.531**	1	.658**	.355**	.463**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	150	150	150	150	150	150
c8	Pearson Correlation	.649**	.409**	.658**	1	.375**	.189*
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.021
	N	150	150	150	150	150	150
c9	Pearson Correlation	.192*	-.011	.355**	.375**	1	.396**
	Sig. (2-tailed)	.019	.893	.000	.000		.000
	N	150	150	150	150	150	150
c10	Pearson Correlation	.241**	.077	.463**	.189*	.396**	1
	Sig. (2-tailed)	.003	.349	.000	.021	.000	
	N	150	150	150	150	150	150

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4. Sự khác biệt về đặc điểm giao tiếp của NCT ở TT nhà nước và TT tư nhân

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
C1	Nha nuoc	75	2.1793	.24295	.02805	2.1234	2.2352	1.78	2.67
	Tu nhan	75	2.3009	.35350	.04082	2.2196	2.3823	1.78	3.11
	Total	150	2.2401	.30839	.02518	2.1903	2.2898	1.78	3.11
c1a	Nha nuoc	75	1.3920	.31095	.03591	1.3205	1.4635	1.00	1.80
	Tu nhan	75	1.8000	.49538	.05720	1.6860	1.9140	1.00	3.00
	Total	150	1.5960	.46021	.03758	1.5217	1.6703	1.00	3.00
c1b	Nha nuoc	75	2.9200	.59865	.06913	2.7823	3.0577	2.00	4.00
	Tu nhan	75	3.0400	.54994	.06350	2.9135	3.1665	2.00	4.00
	Total	150	2.9800	.57603	.04703	2.8871	3.0729	2.00	4.00
c1c	Nha nuoc	75	3.4067	.56169	.06486	3.2774	3.5359	2.50	4.00
	Tu nhan	75	2.7867	.57641	.06656	2.6540	2.9193	1.50	4.00
	Total	150	3.0967	.64687	.05282	2.9923	3.2010	1.50	4.00
c6a	Nha nuoc	75	2.4760	.46349	.05352	2.3694	2.5826	1.70	3.00
	Tu nhan	75	2.8560	.41986	.04848	2.7594	2.9526	1.90	3.40
	Total	150	2.6660	.48019	.03921	2.5885	2.7435	1.70	3.40
c6b	Nha nuoc	75	2.6267	.55874	.06452	2.4981	2.7552	1.67	3.33
	Tu nhan	75	2.8333	.56086	.06476	2.7043	2.9624	1.67	4.00
	Total	150	2.7300	.56747	.04633	2.6384	2.8216	1.67	4.00
c6c	Nha nuoc	75	2.4711	1.00014	.11549	2.2410	2.7012	1.00	4.00
	Tu nhan	75	2.7200	.56164	.06485	2.5908	2.8492	1.33	4.00
	Total	150	2.5956	.81794	.06678	2.4636	2.7275	1.00	4.00

	Nha nuoc	75	2.8133	.60339	.06967	2.6745	2.9522	1.67	3.67
c6d	Tu nhan	75	3.0822	.56776	.06556	2.9516	3.2129	1.33	3.67
	Total	150	2.9478	.59926	.04893	2.8511	3.0445	1.33	3.67
	Nha nuoc	75	2.5696	.41121	.04748	2.4750	2.6642	1.72	3.28
c6	Tu nhan	75	2.8619	.34359	.03967	2.7828	2.9409	1.94	3.44
	Total	150	2.7157	.40510	.03308	2.6504	2.7811	1.72	3.44

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Between Groups	.555	1	.555	6.034	.015
C1	Within Groups	13.615	148	.092		
	Total	14.170	149			
	Between Groups	6.242	1	6.242	36.495	.000
c1a	Within Groups	25.315	148	.171		
	Total	31.558	149			
	Between Groups	.540	1	.540	1.634	.203
c1b	Within Groups	48.900	148	.330		
	Total	49.440	149			
	Between Groups	14.415	1	14.415	44.508	.000
c1c	Within Groups	47.933	148	.324		
	Total	62.348	149			
	Between Groups	5.415	1	5.415	27.691	.000
c6a	Within Groups	28.942	148	.196		
	Total	34.357	149			
	Between Groups	1.602	1	1.602	5.111	.025
c6b	Within Groups	46.380	148	.313		
	Total	47.982	149			
	Between Groups	2.323	1	2.323	3.531	.062
c6c	Within Groups	97.363	148	.658		
	Total	99.686	149			
	Between Groups	2.711	1	2.711	7.900	.006
c6d	Within Groups	50.796	148	.343		
	Total	53.508	149			
	Between Groups	3.202	1	3.202	22.304	.000
c6	Within Groups	21.249	148	.144		
	Total	24.451	149			

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
c7a	Nha nuoc	75	3.3200	.77584	.08959	3.1415	3.4985	1.67	4.00
	Tu nhan	74	3.1351	.57317	.06663	3.0023	3.2679	2.00	4.00
	Total	149	3.2282	.68673	.05626	3.1170	3.3394	1.67	4.00
c7b	Nha nuoc	75	3.2853	.59291	.06846	3.1489	3.4217	2.00	4.00
	Tu nhan	75	3.1360	.57906	.06686	3.0028	3.2692	1.60	3.80
	Total	150	3.2107	.58884	.04808	3.1157	3.3057	1.60	4.00
c7c	Nha nuoc	75	1.6720	.45517	.05256	1.5673	1.7767	1.00	2.60
	Tu nhan	74	2.4297	.49289	.05730	2.3155	2.5439	1.20	3.40
	Total	149	2.0483	.60656	.04969	1.9501	2.1465	1.00	3.40
c7d	Nha nuoc	75	2.4089	.86918	.10036	2.2089	2.6089	1.00	3.67
	Tu nhan	75	2.9289	.60601	.06998	2.7895	3.0683	1.33	3.67
	Total	150	2.6689	.79098	.06458	2.5413	2.7965	1.00	3.67
c7e	Nha nuoc	75	1.7956	.45485	.05252	1.6909	1.9002	1.00	2.67
	Tu nhan	75	2.0044	.55749	.06437	1.8762	2.1327	1.00	3.33
	Total	150	1.9000	.51777	.04228	1.8165	1.9835	1.00	3.33
c7	Nha nuoc	75	2.4926	.38137	.04404	2.4049	2.5804	1.53	2.95
	Tu nhan	75	2.7358	.26017	.03004	2.6759	2.7956	1.79	3.21
	Total	150	2.6142	.34745	.02837	2.5581	2.6703	1.53	3.21
c8a	Nha nuoc	75	1.9756	.51165	.05908	1.8578	2.0933	1.17	2.83
	Tu nhan	75	2.3822	.42250	.04879	2.2850	2.4794	1.17	3.17
	Total	150	2.1789	.51019	.04166	2.0966	2.2612	1.17	3.17
c8c	Nha nuoc	75	1.8133	.45296	.05230	1.7091	1.9175	1.00	2.71
	Tu nhan	75	2.4686	.45331	.05234	2.3643	2.5729	1.57	3.29

	Total	150	2.1410	.55858	.04561	2.0508	2.2311	1.00	3.29
C8.7	Nha nuoc	75	2.44	1.017	.117	2.21	2.67	1	4
	Tu nhan	75	2.55	.934	.108	2.33	2.76	1	4
	Total	150	2.49	.974	.080	2.34	2.65	1	4
c8	Nha nuoc	75	1.9279	.38972	.04500	1.8382	2.0176	1.14	2.57
	Tu nhan	75	2.4380	.38452	.04440	2.3496	2.5265	1.71	3.29
	Total	150	2.1830	.46298	.03780	2.1083	2.2577	1.14	3.29

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
c7a	Between Groups	1.273	1	1.273	2.731	.101
	Within Groups	68.524	147	.466		
	Total	69.797	148			
c7b	Between Groups	.836	1	.836	2.435	.121
	Within Groups	50.827	148	.343		
	Total	51.663	149			
c7c	Between Groups	21.386	1	21.386	95.077	.000
	Within Groups	33.066	147	.225		
	Total	54.452	148			
c7d	Between Groups	10.140	1	10.140	18.063	.000
	Within Groups	83.081	148	.561		
	Total	93.221	149			
c7e	Between Groups	1.636	1	1.636	6.322	.013
	Within Groups	38.308	148	.259		
	Total	39.944	149			
c7	Between Groups	2.217	1	2.217	20.801	.000
	Within Groups	15.771	148	.107		
	Total	17.988	149			
c8a	Between Groups	6.202	1	6.202	28.171	.000
	Within Groups	32.581	148	.220		
	Total	38.783	149			
c8c	Between Groups	16.100	1	16.100	78.410	.000
	Within Groups	30.389	148	.205		
	Total	46.489	149			
C8.7	Between Groups	.427	1	.427	.448	.505
	Within Groups	141.067	148	.953		
	Total	141.493	149			
c8	Between Groups	9.758	1	9.758	65.111	.000
	Within Groups	22.180	148	.150		
	Total	31.938	149			