

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM HÀ NỘI**

VŨ THÚY NGỌC

**GIAO TIẾP CỦA NGƯỜI CAO TUỔI SỐNG
Ở CÁC TRUNG TÂM DƯỠNG LÃO**

LUẬN ÁN TIẾN SĨ TÂM LÝ HỌC

HÀ NỘI – 2019

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM HÀ NỘI**

VŨ THÚY NGỌC

**GIAO TIẾP CỦA NGƯỜI CAO TUỔI SỐNG
Ở CÁC TRUNG TÂM DƯỠNG LÃO**

Chuyên ngành: Tâm lý học

Mã số: 9.31.04.01

LUẬN ÁN TIẾN SĨ TÂM LÝ HỌC

Người hướng dẫn khoa học: PGS. TS Nguyễn Thị Thanh Bình

HÀ NỘI – 2019

LỜI CẢM ƠN

Với tất cả lòng kính trọng, tôi xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến PGS. TS. Nguyễn Thị Thanh Bình đã tận tình hướng dẫn, chỉ bảo và giúp đỡ tôi trong suốt thời gian học tập và nghiên cứu. Cô luôn động viên và tạo mọi điều kiện tốt nhất để tôi hoàn thành luận án này.

Tôi xin gửi lời tri ân sâu sắc tới Ban Giám Hiệu, Ban Chủ nhiệm, các thầy, cô giáo Khoa Tâm lý Giáo dục, phòng Sau đại học - Trường Đại học Sư phạm Hà Nội đã giúp đỡ và tạo điều kiện cho tôi trong suốt thời gian học tập, nghiên cứu và hoàn thiện luận án.

Tôi cũng xin cảm ơn Tổng Biên tập, Cán bộ, Biên tập viên của Tạp chí Giáo dục - Bộ Giáo dục và Đào tạo đã quan tâm, khuyến khích, động viên, tạo điều kiện về mặt thời gian để tôi hoàn thiện luận án.

Tôi xin chân thành cảm ơn Ban Giám đốc, cán bộ quản lý, cán bộ phục vụ và toàn thể người cao tuổi của 04 trung tâm dưỡng lão (Trung tâm chăm sóc người cao tuổi Nhân Ái, Trung tâm dưỡng lão Diên Hồng, Trung tâm Bảo trợ Xã hội 3 và Trung tâm bảo trợ Xã hội 4) đã ủng hộ và tạo điều kiện cho tôi thực hiện các khảo sát, gặp gỡ, phỏng vấn, trò chuyện trực tiếp với người người cao tuổi sống ở các trung tâm để thực hiện luận án này.

Cuối cùng tôi xin gửi lời cảm ơn chân thành tới: Gia đình, đồng nghiệp, bạn bè đã luôn chia sẻ, hỗ trợ, giúp đỡ, động viên, khích lệ trong quá trình học tập, nghiên cứu, để tôi hoàn thành luận án này.

Hà Nội, ngày tháng năm 2019

NCS Vũ Thúy Ngọc

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan đây là công trình nghiên cứu của riêng tôi. Các số liệu và kết quả nghiên cứu trong luận án là trung thực và chưa từng được công bố trong bất kỳ công trình nghiên cứu nào khác

Tác giả luận án

NCS Vũ Thúy Ngọc

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN

LỜI CAM ĐOAN

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CÁC CHỮ VIẾT TẮT

DANH MỤC CÁC BẢNG

DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ

MỞ ĐẦU 1

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ GIAO TIẾP CỦA NGƯỜI CAO TUỔI

SỐNG Ở TRUNG TÂM DƯỠNG LÃO 7

1.1. Tổng quan nghiên cứu về giao tiếp của người cao tuổi 7

1.1.1. Những nghiên cứu ở nước ngoài 7

1.1.2. Những nghiên cứu ở Việt Nam 14

1.2. Lý luận về giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão 19

1.2.1. Giao tiếp 19

1.2.2. Người cao tuổi 27

1.2.3. Giao tiếp của người cao tuổi 31

1.2.4. Giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão 36

1.2.5. Các yếu tố ảnh hưởng tới giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão 44

Kết luận chương 1 52

CHƯƠNG 2: TỔ CHỨC VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU 53

2.1. Tổ chức nghiên cứu 53

2.1.1. Khách thể và địa bàn nghiên cứu 53

2.1.2. Các giai đoạn nghiên cứu 55

2.2. Phương pháp nghiên cứu 65

2.2.1. Phương pháp nghiên cứu lý luận 65

2.2.2. Phương pháp chuyên gia 66

2.2.3. Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi 66

2.2.4. Phương pháp quan sát 70

2.2.5. Phương pháp phỏng vấn sâu 71

2.2.6. Phương pháp nghiên cứu trường hợp điển hình 72

2.2.7. Phương pháp xử lý số liệu bằng thống kê toán học 73

2.3. Tiêu chí đánh giá và thang đánh giá	75
2.3.1. Tiêu chí đánh giá.....	75
2.3.2. Thang đánh giá.....	75
Kết luận chương 2.....	79
CHƯƠNG 3: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU THỰC TIỄN GIAO TIẾP CỦA NGƯỜI CAO TUỔI SỐNG Ở CÁC TRUNG TÂM DƯỠNG LÃO	80
3.1. Thực trạng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão ..	80
3.1.1. Đánh giá chung về giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão.....	80
3.1.2. Các biểu hiện cụ thể thực trạng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão	82
3.2. Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng tới giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão	118
3.2.1. Ảnh hưởng của các yếu tố chủ quan	118
3.2.2. Ảnh hưởng của các yếu tố khách quan.....	121
3.2.3. Dự báo các yếu tố ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão	127
3.3. Giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão qua nghiên cứu trường hợp.....	129
3.3.1. Trường hợp thứ nhất ông Đặng Văn L.....	129
3.3.2. Trường hợp thứ hai bà Vũ Thị Đ.....	134
3.3.3. Trường hợp thứ ba Nguyễn Thị Thu Th.	137
Kết luận chương 3.....	141
KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ.....	142
DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC ĐÃ CÔNG BỐ CỦA TÁC GIẢ LIÊN QUAN ĐẾN NỘI DUNG CỦA LUẬN ÁN	147
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	148
PHỤ LỤC	

DANH MỤC CÁC KÝ HIỆU, CÁC CHỮ VIẾT TẮT

Số thứ tự	Chữ viết tắt	Xin đọc là
01	ĐLC	Độ lệch chuẩn
02	ĐTB	Điểm trung bình
03	SL	Số lượng
04	TTDL	Trung tâm dưỡng lão

DANH MỤC CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Đặc điểm khách thể nghiên cứu	53
Bảng 2.2: Hệ số Alpha đối tượng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão	59
Bảng 2.3: Hệ số Alpha nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão	60
Bảng 2.4: Hệ số Alpha nội dung giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão	60
Bảng 2.5: Hệ số Alpha hình thức giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão	61
Bảng 2.6: Hệ số Alpha yếu tố tính cách ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão	62
Bảng 2.7: Hệ số Alpha của yếu tố tự cảm nhận về vị thế, vai trò của bản thân ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão....	62
Bảng 2.8: Hệ số Alpha yếu tố sự quan tâm của gia đình và của trung tâm dưỡng lão ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi.....	63
Bảng 2.9: Thang đo các mức độ biểu hiện trong giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão	75
Bảng 2.10: Tổng hợp mức độ biểu hiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão	76
Bảng 3.1: Đánh giá chung về giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão	81
Bảng 3.2: Nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão	83
Bảng 3.3: Đối tượng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão	90
Bảng 3.4: Nội dung giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão	99
Bảng 3.5: Hình thức giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão .	106
Bảng 3.6: Các biểu hiện về phương tiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão	113
Bảng 3.7: Ảnh hưởng của những người bạn cùng sống ở trung tâm dưỡng lão đến giao tiếp của người cao tuổi	123
Bảng 3.8: Ảnh hưởng của cán bộ quản lý và cán bộ phục vụ của trung tâm dưỡng lão đến giao tiếp của người cao tuổi.....	125

Bảng 3.9: Dự báo các yếu tố chủ quan ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão	127
Bảng 3.10: Dự báo các yếu tố khách quan ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão	127
Bảng 3.11: Dự báo các yếu tố chủ quan và khách quan ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão	128

DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, BIỂU ĐỒ, SƠ ĐỒ

Biểu đồ 2.1: Phân bố điểm số về biểu hiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão	76
Biểu đồ 3.1: Mức độ giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão...	80
Biểu đồ 3.2: Nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở trung tâm dưỡng lão theo giới tính	88
Biểu đồ 3.3: Nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở trung tâm của tư nhân và trung tâm của nhà nước	89
Biểu đồ 3.4: Đối tượng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão theo giới tính	97
Biểu đồ 3.5: Đối tượng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão tư nhân và nhà nước	98
Biểu đồ 3.6: Nội dung giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão theo giới tính	104
Biểu đồ 3.7. Nội dung giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão Tư nhân và Nhà nước	104
Biểu đồ 3.8: Phương tiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão theo giới tính	114
Biểu đồ 3.9: Phương tiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão theo trung tâm tư nhân và nhà nước.....	115

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của vấn đề nghiên cứu

1.1. Để tồn tại và phát triển con người bắt buộc phải hoạt động và giao tiếp. Nhờ có giao tiếp con người trao đổi với nhau những thông tin về lao động sản xuất, khoa học, đời sống, văn hóa, xã hội, cảm xúc thông qua hành vi, cử chỉ, cách ứng xử. Thông qua giao tiếp mỗi cá nhân sẽ kế thừa và lĩnh hội được những kinh nghiệm xã hội lịch sử mà thế hệ trước đã tích lũy, giữ gìn nhằm phát triển tâm lý, ý thức và nhân cách của chính mình. Như vậy, giao tiếp là điều kiện quan trọng để hình thành và phát triển nhân cách của mỗi cá nhân.

1.2. Già hóa dân số hiện nay đã và đang trở thành một vấn đề lớn thu hút sự quan tâm của nhiều quốc gia trên thế giới. Theo báo cáo của Quỹ dân số Liên Hợp Quốc (UNFPA) năm 2012 trên thế giới có khoảng 810 triệu người từ 60 tuổi trở lên, hiện nay là gần 1 tỉ người cao tuổi và con số này không ngừng gia tăng và người ta dự tính đến năm 2050 có khoảng 2 tỉ người cao tuổi [48, tr.1]. Ở Việt Nam, già hóa dân số đang diễn ra với tốc độ ngày càng nhanh, quy mô ngày càng lớn. Hiện nay nước ta có khoảng 10,1 triệu người cao tuổi (từ 60 tuổi trở lên), chiếm 11% dân số. Riêng số người từ 80 tuổi trở lên là hai triệu người. Dự báo đến năm 2030, tỉ trọng người cao tuổi Việt Nam chiếm 18% và năm 2050 là 26% [78].

1.3. Người cao tuổi là một nhóm xã hội yếu thế đặc biệt cần được gia đình và xã hội quan tâm, giúp đỡ. Ở Việt Nam, số lượng người cao tuổi ngày một gia tăng khiến chúng ta phải giải quyết hàng loạt các vấn đề như: an sinh xã hội, hoạch định chính sách, chăm sóc đời sống vật chất và tinh thần, sức khỏe cho người cao tuổi... Bên cạnh đó cũng đặt ra việc nghiên cứu tâm lý, giao tiếp của nhóm xã hội này nhằm chăm sóc, giúp đỡ để nâng cao chất lượng sống cho những người cao tuổi.

1.4. Ở nước ta trong những năm gần đây, số lượng người cao tuổi có nhu cầu vào sống ở các trung tâm dưỡng lão (TTDL) ngày một gia tăng với những lý do khác nhau. Đây là mô hình sống mới được phát triển nhưng đã nhận được sự quan tâm, chấp nhận của người cao tuổi và xã hội. Tuy nhiên, do điều kiện kinh tế của nước ta còn kém phát triển nên chế độ và tiện nghi sinh hoạt còn nhiều hạn chế; đời sống tinh thần nói chung và giao tiếp nói riêng của người cao tuổi sống ở các TTDL còn chưa được quan tâm thỏa đáng, nhiều người còn thiếu thiện chí trong giao tiếp với người cao tuổi sống ở các TTDL. Điều này, đã để lại nhiều hậu quả về sức khỏe, tinh thần cũng như chất lượng sống của người cao tuổi sống ở các TTDL. Vậy làm thế nào để

các TTDL trở thành tổ ấm, thành nơi an dưỡng cho người cao tuổi là vấn đề quan tâm của toàn xã hội.

1.5. Ở Việt Nam, các vấn đề về người cao tuổi hiện nay cũng đã bắt đầu được quan tâm, chú ý. Đã có một số Viện nghiên cứu, tổ chức, cơ quan, cá nhân nghiên cứu về người cao tuổi như: Các công trình nghiên cứu của ngành y học đề cập tới việc chăm sóc sức khỏe thể chất cho người cao tuổi, những cuộc điều tra xã hội học về người cao tuổi của Viện xã hội học nhằm đưa ra hệ thống an sinh xã hội cho người cao tuổi... Tuy nhiên, các nhà khoa học còn ít quan tâm, nghiên cứu tâm lý của người cao tuổi trong đó có giao tiếp. Đặc biệt là chưa có công trình nào nghiên cứu về giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

Xuất phát từ những lý do trên, chúng tôi lựa chọn đề tài: **“Giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão”**.

2. Mục đích nghiên cứu

Trên cơ sở nghiên cứu lý luận và thực trạng nhằm phát hiện một số biểu hiện cụ thể trong giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL. Từ đó, đề xuất một số kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả giao tiếp cho người cao tuổi sống ở các TTDL.

3. Đối tượng, khách thể nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Các mức độ và biểu hiện của các khía cạnh (thành tố) trong giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

3.2. Khách thể nghiên cứu

- 337 người cao tuổi sống ở các TTDL
- 20 cán bộ quản lý các cấp của các TTDL
- 30 cán bộ phục vụ của các TTDL (cán bộ điều dưỡng, y tá, nhân viên bếp...)

4. Giả thuyết khoa học

Chúng tôi giả định rằng:

- Nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL chỉ ở mức trung bình; đối tượng giao tiếp tập trung chủ yếu vào những người cùng sống và hoạt động ở TTDL; nội dung giao tiếp chủ yếu là những vấn đề liên quan đến sức khỏe và cách ứng xử của mọi người xung quanh; hình thức giao tiếp chủ yếu là giao tiếp trực tiếp và phương tiện được sử dụng nhiều nhất là lời nói.

- Có nhiều yếu tố chủ quan và khách quan ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL. Trong đó yếu tố độ tuổi, sức khỏe, tính cách, cảm nhận về vị thế, vai trò của bản thân trong gia đình và ở TTDL, sự quan tâm của gia đình, họ

hàng và của TTDL đối với người cao tuổi, những người bạn cùng sống ở TTDL và cán bộ quản lý, cán bộ phục vụ của TTDL là những yếu tố chi phối mạnh mẽ đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

5. Nhiệm vụ nghiên cứu

5.1. Tổng quan các công trình nghiên cứu trong và ngoài nước có liên quan đến đề tài nghiên cứu.

5.2. Xây dựng cơ sở lý luận về giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL như: khái niệm giao tiếp, giao tiếp của người cao tuổi sống ở TTDL, các cấu thành của giao tiếp, biểu hiện, tiêu chí xem xét và các yếu tố ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

5.3. Khảo sát thực trạng một số khía cạnh cơ bản trong giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL và các yếu tố ảnh hưởng đến thực trạng này. Đề xuất một số kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả giao tiếp cho người cao tuổi sống ở các TTDL.

6. Giới hạn phạm vi nghiên cứu

6.1. Giới hạn về nội dung nghiên cứu

- Luận án chỉ tập trung nghiên cứu những khía cạnh (thành tố) cơ bản trong giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL như: nhu cầu, đối tượng, nội dung, hình thức, phương tiện.

- Có rất nhiều yếu tố ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL, tuy nhiên trong luận án này chúng tôi chỉ nghiên cứu 1 số yếu tố như: độ tuổi, sức khỏe, tính cách, cảm nhận về vị thế, vai trò của bản thân trong gia đình và ở TTDL, sự quan tâm của gia đình, họ hàng và của TTDL đối với người cao tuổi, những người bạn cùng sống ở TTDL và cán bộ quản lý, cán bộ phục vụ của TTDL.

- Luận án tiến hành nghiên cứu 3 trường hợp điển hình chứ không tiến hành thực nghiệm.

6.2. Giới hạn về địa bàn và thời gian nghiên cứu

Chúng tôi chỉ tiến hành nghiên cứu người cao tuổi sống ở 4 TTDL của Hà Nội, đó là: Trung tâm Chăm sóc người cao tuổi Nhân Ái, TTDL Diên Hồng, Trung tâm Bảo trợ Xã hội 3, Trung tâm Bảo trợ Xã hội 4. Thời gian nghiên cứu từ năm 2014 - 2017.

7. Nguyên tắc và phương pháp nghiên cứu

7.1. Những nguyên tắc tiếp cận

7.1.1. Nguyên tắc tiếp cận hoạt động

Để tồn tại và phát triển trong xã hội loài người cá nhân nào cũng phải hoạt động. Hoạt động là phương thức hình thành, phát triển và thể hiện tâm lý, ý thức, nhân cách. Đồng thời tâm lý, ý thức, nhân cách là cái điều hành hoạt động. Thông qua hoạt động những đặc điểm tâm lý cá nhân hay của nhóm được hình thành, bộc lộ và phát triển. Vì vậy, để đánh giá được các biểu hiện trong giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL thì phải nghiên cứu thông qua các hoạt động thực tiễn hàng ngày của họ. Hàng ngày, người cao tuổi sống ở các TTDL thực hiện các hoạt động như: giao tiếp với những người bạn cùng sống ở TTDL, với cán bộ quản lý, cán bộ phục vụ của trung tâm, với sinh viên tình nguyện, sinh viên kiến tập, thực tập và tham gia các hoạt động thể dục thể thao, vui chơi, giải trí... và trong mối quan hệ với những người cùng sống và hoạt động ở TTDL.

7.1.2. Nguyên tắc tiếp cận hệ thống

Con người là một chỉnh thể thống nhất và vô cùng phức tạp. Các hiện tượng tâm lý người chịu sự chi phối của nhiều yếu tố khách quan và chủ quan. Giao tiếp của con người chịu ảnh hưởng của nhiều yếu tố khác nhau, trong đó có các yếu tố thuộc về cá nhân, có các yếu tố thuộc về xã hội. Do đó, khi nghiên cứu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL phải được xem xét như là kết quả tác động của nhiều yếu tố. Đó là những yếu tố cá nhân và yếu tố xã hội. Tuy nhiên, trong mỗi hoàn cảnh, tình huống khác nhau thì mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đó là khác nhau. Hơn nữa, giao tiếp được cấu thành bởi rất nhiều các thành tố như nhu cầu giao tiếp, đối tượng giao tiếp, nội dung giao tiếp, hình thức giao tiếp, phương tiện giao tiếp, các thành tố này kết hợp với nhau để tạo nên hoạt động giao tiếp. Vì vậy, muốn nghiên cứu hoạt động giao tiếp của người cao tuổi thì phải quan tâm đến các thành tố trên. Việc xác định đúng vai trò của từng yếu tố trong những tình huống cụ thể là rất cần thiết và có ý nghĩa quan trọng. Vì vậy, để nghiên cứu vấn đề này, chúng tôi xem xét nhiều mối quan hệ, nhiều mặt hoạt động của người cao tuổi sống ở các TTDL, các yếu tố khách quan và chủ quan tác động, ảnh hưởng tới giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL như độ tuổi, sức khỏe, tính cách, cảm nhận về vị thế, vai trò của bản thân trong gia đình và ở TTDL, sự quan tâm của gia đình, họ hàng và của TTDL đối với người cao tuổi, những người bạn cùng sống ở TTDL, cán bộ quản lý, cán bộ phục vụ của trung tâm.

7.1.3. Nguyên tắc của tâm lý học xã hội

Khi nghiên cứu tâm lý đặc biệt là giao tiếp thì phải nghiên cứu trên một con người cụ thể của một nhóm người cụ thể chứ không thể nghiên cứu tâm lý một cách chung chung, trừu tượng. Luận án nghiên cứu về giao tiếp của nhóm người cao tuổi sống ở các TTDL, đây là một nhóm yếu thế với những điều kiện xã hội đặc biệt. Theo

định nghĩa của Liên hợp quốc, thì người cao tuổi là một trong những nhóm người yếu thế trong xã hội cùng với nhóm người nghèo, những người có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn, phụ nữ, trẻ em và người khuyết tật. Điều kiện sống và hoạt động của người cao tuổi sống ở các TTDL có nhiều bất lợi và khó khăn bởi yếu tố sức khỏe và môi trường sống khép kín, họ bị từ chối việc tiếp cận, sử dụng các phương tiện được cho là hữu ích với đa số các nhóm xã hội tương tự khác. Vì vậy họ cần được trợ giúp, hỗ trợ của nhiều ngành khác nhau như an sinh xã hội, xã hội học, y học, chính sách xã hội... để có được cuộc sống vật chất và tinh thần tốt hơn.

7.2. Các phương pháp nghiên cứu cụ thể

Trong quá trình nghiên cứu, chúng tôi sử dụng phối hợp các phương pháp sau đây:

- Phương pháp nghiên cứu tài liệu
- Phương pháp quan sát
- Phương pháp phỏng vấn sâu
- Phương pháp điều tra viết
- Phương pháp đàm thoại
- Phương pháp chuyên gia
- Phương pháp nghiên cứu trường hợp điển hình
- Phương pháp xử lý kết quả nghiên cứu bằng phương pháp thống kê toán học

với sự trợ giúp của phần mềm SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

8. Đóng góp của luận án

8.1. Đóng góp về mặt lý luận

Làm rõ một số vấn đề lý luận về giao tiếp của người cao tuổi nói chung và giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL nói riêng qua các thành tố (khía cạnh): Nhu cầu giao tiếp, đối tượng giao tiếp, nội dung giao tiếp, hình thức giao tiếp, phương tiện giao tiếp, chỉ ra một số yếu tố ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL. Những kết quả này góp phần bổ sung thêm lý luận về giao tiếp nói chung và giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL nói riêng.

8.2. Đóng góp về mặt thực tiễn

Cung cấp hiện trạng về biểu hiện và mức độ giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL. Hiện nay, người cao tuổi sống ở các TTDL giao tiếp ở mức độ trung bình. Các biểu hiện cụ thể được thể hiện qua nhu cầu giao tiếp, đối tượng giao tiếp, nội dung giao tiếp, hình thức giao tiếp, phương tiện giao tiếp ở mức độ trung bình. Hàng ngày, người cao tuổi sống ở các TTDL cũng có nhu cầu giao tiếp với mọi người xung quanh tuy nhiên, chỉ tập trung ở một số nhu cầu nhất định như nhu cầu được tôn trọng, đóng góp ý kiến hay nhu cầu được chia sẻ, tâm sự và chỉ có ở một số người cao tuổi. Đối

tương giao tiếp của họ không nhiều, chủ yếu là những người cũng sống trong TTDL đó là những người bạn cùng phòng và cán bộ quản lý, phục vụ của trung tâm, thỉnh thoảng họ giao tiếp với những người thân trong gia đình hoặc bạn bè. Họ thường trao đổi với nhau các chủ đề liên quan trực tiếp đến đời sống, sinh hoạt, của cá nhân như sức khỏe, cách ứng xử của những người cùng sống ở TTDL. Trong giao tiếp họ cũng sử dụng một vài hình thức và phương tiện giao tiếp quen thuộc.

Luận án đã tìm ra được mối quan hệ giữa các yếu tố chủ quan và khách quan với giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL như yếu tố độ tuổi, sức khỏe, tính cách, cảm nhận về vị thế, vai trò của bản thân trong gia đình và ở TTDL, sự quan tâm của gia đình, họ hàng và của TTDL đối với người cao tuổi, những người bạn cùng sống trong TTDL, cán bộ quản lý, cán bộ phục vụ của TTDL. Trên cơ sở đó, dự báo được sự thay đổi mức độ giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL khi có sự thay đổi từ các yếu tố chủ quan và khách quan.

Các kết quả nghiên cứu của luận án có thể sử dụng làm tài liệu tham khảo cho các nhà hoạch định chính sách xã hội ở Việt Nam, đặc biệt là những chính sách về an sinh xã hội và những chính sách dành cho người cao tuổi; dành cho những người làm công tác chăm sóc người cao tuổi nói chung và người cao tuổi sống ở các TTDL nói riêng.

9. Cấu trúc của luận án

Ngoài phần mở đầu, kết luận, kiến nghị, danh mục tài liệu tham khảo và phụ lục, luận án gồm 3 chương:

- Chương 1: Cơ sở lý luận về giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.
- Chương 2: Tổ chức và phương pháp nghiên cứu.
- Chương 3: Kết quả nghiên cứu thực tiễn về giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ GIAO TIẾP CỦA NGƯỜI CAO TUỔI SỐNG Ở TRUNG TÂM DƯỠNG LÃO

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

1.1.1. Những nghiên cứu ở nước ngoài

Số lượng người cao tuổi ngày càng gia tăng đã gây áp lực không nhỏ đối với chính phủ nhiều nước trên thế giới. Vấn đề người cao tuổi trở thành một trong những vấn đề xã hội cấp bách cần giải quyết. Bởi đây là một nhóm yếu thế, một nhóm xã hội cần được giúp đỡ nên họ luôn là đối tượng quan tâm, nghiên cứu của nhiều nhà khoa học.

Có thể nêu ra các hướng nghiên cứu về giao tiếp của người cao tuổi như sau:

a. Những nghiên cứu về nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi

Nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi rất đa dạng, phong phú bởi họ có những thái độ và nguyện vọng khác nhau. Tuy nhiên, các tác giả khi nghiên cứu về nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi đã đề cập đến đến một số điểm chung như:

** Nhu cầu được quan tâm, chia sẻ, tâm sự với người thân, bạn bè và mọi người xung quanh*

Nghiên cứu của *Robert C. Atchley* (2000) cho thấy, người cao tuổi luôn có nhu cầu nhận được sự quan tâm, chăm sóc, chia sẻ, tâm sự của người thân trong gia đình. Những người nhận được sự quan tâm, chia sẻ đầy đủ sẽ có một cuộc sống hạnh phúc hơn những người không được nhận sự quan tâm, chăm sóc. Những tác động từ phía người thân trong gia đình là dù là tích cực hay tiêu cực thì cũng có vai trò quan trọng đối với người cao tuổi. Bên cạnh sự quan tâm của những người thân trong gia đình, người cao tuổi còn có nhu cầu nhận được sự quan tâm, giúp đỡ từ bạn bè và sự trợ giúp từ xã hội. Đối với những người cao tuổi sống độc thân thì sự giúp đỡ của bạn bè là rất cần thiết để đáp ứng những nhu cầu xã hội, tâm lý, thể chất của mình [72, tr. 228].

Trong các hoạt động và lối sống, do sức khỏe thể chất và tinh thần của người cao tuổi đã bị suy giảm nên họ thường gặp những khó khăn và bất lợi trong sinh hoạt hàng ngày nên *Robert C. Atchley* đã đề xuất một số hoạt động phù hợp với người cao tuổi: tập hợp nhóm những người cùng độ tuổi và sở thích để chia sẻ, tâm sự với nhau; làm các công việc nhà; chăm sóc con cháu [72, tr. 275].

Trong một nghiên cứu khác, tác giả *Zahava Gabriel* và *Ann Bowling* (2005) đã chỉ ra rằng: phụ nữ cao tuổi có nhu cầu chia sẻ lòng nhiệt tình và kinh nghiệm của mình, tuy nhiên, họ chưa có nhiều cơ hội được bày tỏ hết tâm tư, nguyện vọng của mình với những người thân trong gia đình, bạn bè [56].

Nghiên cứu của Trường Đại học Chicago (2006) trên 3000 người cao tuổi ở Mỹ cho thấy: Đối với người cao tuổi quan trọng nhất là hoạt động với gia đình, bạn bè, đọc sách, giải trí, quan tâm sức khỏe, chăm sóc các cháu... [74].

Nghiên cứu của *Jame A. Thorson* (2008) về người cao tuổi ở Anh cho thấy, người cao tuổi luôn cần có những người thân (các thành viên trong gia đình hoặc bạn bè) để chia sẻ, tâm sự. Những người cao tuổi có nhiều mối quan hệ thân thiết thường có cuộc sống thoải mái, vui vẻ hơn, sức khỏe tốt hơn những người có ít mối quan hệ xã hội. Những người cao tuổi sống biệt lập thường dễ bị tổn thương. Những người có ít nhất một mối quan hệ gắn bó, thân thiết, gần gũi với một người khác thường cảm thấy tốt hơn, bởi người bạn tâm tình giống như "ánh nắng" xua đi những mát mát xã hội. Có một người bạn tâm tình cũng tốt như việc có nhiều mối quan hệ. Những người duy trì mối quan hệ tâm tình ít có khả năng bị trầm cảm. Như vậy, mối quan hệ thân mật có tác dụng như là "tấm đệm" chống lại những ảnh hưởng của sự biệt lập [65, tr. 76].

Kết quả một nghiên cứu của *Thomas Glass* (2008), qua theo dõi dữ liệu của 2.812 người cao tuổi ở Mỹ trên 65 tuổi trong khoảng 12 năm cho thấy: những người sống lẻ loi gặp phải tình trạng suy giảm trí nhớ gấp đôi ở 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. Do đó, thay vì tập thể dục một mình, người cao tuổi nên tham gia sinh hoạt, thể dục mang tính cộng đồng ở các câu lạc bộ dưỡng sinh để cùng tập luyện, vui chơi và chia sẻ nếu như vậy, hiệu quả sẽ được nhân đôi. Theo *Glass*, người cao tuổi sẽ cảm thấy dễ chịu hơn khi gặp gỡ, giao tiếp với những người khác, cảm giác được chia sẻ bên cạnh bạn bè, người thân sẽ giúp điều hòa nhịp tim, huyết áp và tăng cường hệ miễn dịch [86].

Như vậy, đối với người cao tuổi sự quan tâm, chăm sóc, chia sẻ của những người thân trong gia đình và bạn bè là một trong những yếu tố quan trọng giúp người cao tuổi sống vui, sống khỏe và sống có ích.

** Nhu cầu tham gia các hoạt động xã hội, hoạt động tình nguyện*

Các nghiên cứu cho thấy, người cao tuổi có nhu cầu tham gia các hoạt động xã hội và các hoạt động tình nguyện vì mong muốn được giúp đỡ người khác, được khẳng định giá trị của bản thân với cộng đồng, xã hội bên cạnh đó là còn vì sở thích được gặp gỡ, tiếp xúc và trò chuyện với mọi người.

Nghiên cứu của tổ chức Không gian nhân quyền HRS (Human rights space) về người cao tuổi ở Mỹ cho thấy những người từ 60 - 69 tuổi tham gia vào công việc tình nguyện nhiều nhất (cứ 3 người thì có 1 người làm công tác tình nguyện). Tuổi

càng cao thì mức độ tham gia hoạt động tình nguyện càng giảm. Trong số những người tham gia tình nguyện thì người càng cao tuổi lại tình nguyện nhiều giờ hơn những lứa tuổi khác [79].

Kết quả nghiên cứu về người cao tuổi ở châu Âu (SHARE) cũng cho kết quả tương tự: người cao tuổi thích tham gia các công việc tình nguyện. Việc tình nguyện phụ thuộc vào các nguồn lực cá nhân cũng như trình độ giáo dục hay sức khỏe. Hoạt động tình nguyện là một trong các yếu tố giúp người cao tuổi khỏe mạnh, đây cũng được cho là nhân tố quan trọng trong sự hài lòng với cuộc sống của người cao tuổi [86].

Phân tích của Ann Bowling (2004) về chất lượng cuộc sống nhìn từ những quan điểm của người cao tuổi ở Anh 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 động tình nguyện và giúp đỡ người khác. Điều này, làm cho họ cảm thấy mình có giá trị [56].

Nghiên cứu của Weiss (2005) phát hiện ra rằng, các hoạt động của người cao tuổi có sự khác nhau giữa nam giới và nữ giới. Nam giới thường chọn các hoạt động thể hiện một số kỹ năng hoặc sự cạnh tranh, như vai trò quản lý trong các tổ chức tình nguyện hoặc chơi gôn. Phụ nữ chọn những hoạt động đem lại lợi ích cho người khác như làm việc cho các tổ chức giúp đỡ cộng đồng [61, tr. 38].

Như vậy, các nghiên cứu trên cho thấy, người cao tuổi có nhu cầu tham gia các hoạt động xã hội và các hoạt động tình nguyện. Đây là điều kiện và cơ hội để người cao tuổi được tiếp xúc, gặp gỡ, trò chuyện, chia sẻ, tâm sự với mọi người, giúp họ giảm căng thẳng, mệt mỏi để tâm lý được thoải mái, vui vẻ.

Các nghiên cứu trên cho thấy, nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi khá đa dạng, phong phú, trong đó nổi bật là nhu cầu nhận được sự quan tâm, chia sẻ và tâm sự với người thân, bạn bè và mọi người xung quanh, nhu cầu tham gia các hoạt động xã hội, hoạt động tình nguyện.

b. Những nghiên cứu về đối tượng giao tiếp của người cao tuổi

** Người cao tuổi và các mối quan hệ trong gia đình*

Theo Jame A. Thorson (2008), gia đình là chỗ dựa lớn nhất trong những năm cuối đời của người cao tuổi đặc biệt là khi sức khỏe suy giảm người cao tuổi rất cần sự quan tâm, chăm sóc, giúp đỡ của các thành viên trong gia đình (nhất là vợ hoặc chồng). Sự quan tâm được thể hiện qua những cử chỉ nhỏ, sự thông cảm, biết lắng nghe, biết chia sẻ, có sự đồng cảm, biết kiên nhẫn. Nếu các thành viên trong gia đình

thể hiện được những biểu hiện như trên thì người cao tuổi sẽ cảm thấy sống vui vẻ, hạnh phúc và cảm thấy mình có ích [65, tr. 95].

Các nghiên cứu về đời sống tâm lý và vai trò của người cao tuổi trong gia đình cũng đã cho thấy, các mối quan hệ trong gia đình sẽ ảnh hưởng đến cuộc sống của người cao tuổi. Người cao tuổi có mối quan hệ tốt với các thành viên trong gia đình thì chất lượng cuộc sống của họ sẽ tốt hơn. Những người có nhiều mối quan hệ thân thiết thường có cuộc sống thoải mái và sức khỏe tốt hơn những người có ít mối quan hệ xã hội [65, tr. 76].

Nghiên cứu của *Altegart* (1988) về người cao tuổi ở Anh cho thấy ngoài các hoạt động hàng ngày như ngủ, xem ti vi, tham gia các hoạt động tôn giáo... hầu hết nam giới trên 65 tuổi dành phần lớn thời gian để tương tác với người bạn đời của mình, nhưng hầu hết phụ nữ trên 65 tuổi lại sống trong cảnh hiu quạnh, bởi vì họ thường có nguy cơ góa bụa do nam giới có tuổi thọ trung bình thấp hơn phụ nữ, và bởi vì nam giới thường có xu hướng cưới những người phụ nữ trẻ tuổi hơn [56].

Nghiên cứu của nhà tâm lý học Anh *Alan Wallker* (2004) cho thấy, theo quan điểm của những người cao tuổi ở Anh, một trong các yếu tố xã hội đóng vai trò quan trọng trong việc đánh giá chất lượng cuộc sống là: Thường xuyên gặp gỡ gia đình, có mối quan hệ tốt với họ hàng, nhận được sự giúp đỡ của con cái và họ hàng, được giúp đỡ khi cần thiết [57].

Ngoài mối quan hệ giữa vợ chồng thì các tác giả cũng đi sâu nghiên cứu các mối quan hệ giữa bố mẹ và con cái, giữa ông bà và cháu chắt. Tác giả *Martin Pinquart* (2000) trong công trình nghiên cứu của mình đã nhận định, người cao tuổi không thích sống chung với con cái khi con cái đã trưởng thành, họ sống trong những hộ gia đình tách biệt để duy trì sự độc lập, ủng hộ mối quan hệ tự nguyện, làm giảm thiểu xung đột giữa các thế hệ. Điều này rất khác biệt với các tập tục và thói quen của các gia đình ở Châu Á [71].

Trong nghiên cứu của SHARE về người cao tuổi ở Châu Âu cho thấy, ở những nước mà cha mẹ và con cái không cùng sống trong một ngôi nhà thì cha mẹ và con cái thường xuyên liên lạc với nhau (ít nhất là hàng tuần). Số trường hợp cha mẹ và con cái ít liên lạc với nhau cũng ở mức thấp [86].

Một nghiên cứu so sánh của *H.E. Bracey* (1998) về sự khác biệt văn hóa trong giao tiếp của người cao tuổi ở Mỹ và Anh cho thấy: Con cái càng sống gần cha mẹ thì họ càng giúp đỡ cha mẹ nhiều hơn những lúc cần [63, tr. 37]. Ở Anh cha mẹ thường xuyên qua lại thăm con cái còn ở Mỹ thì con cái chủ yếu đến thăm cha mẹ.

Trong quan hệ với các cháu, người cao tuổi ở Anh và ở Mỹ đều cho rằng các cháu nên đến thăm ông bà, và thế hệ trẻ ngày nay dường như thiếu ý thức về nghĩa vụ và sự kính trọng [63, tr. 77].

Tổng hợp các nghiên cứu trên cho thấy, người cao tuổi thường xuyên tiếp xúc, trò chuyện với các thành viên trong gia đình, đây là một trong những yếu tố giúp người cao tuổi cảm thấy vui vẻ, hạnh phúc.

** Người cao tuổi và các mối quan hệ bạn bè*

Bên cạnh gia đình thì người cao tuổi còn có các mối quan hệ bạn bè, điều này khiến họ cảm thấy hài lòng và hạnh phúc hơn. Nghiên cứu của nhà tâm lý học Đức *Martin Pinquart* (2000) cho thấy: Người cao tuổi cảm thấy vui vẻ khi sống trong các mối quan hệ bạn bè vì họ có cùng nhóm tuổi và thường chia sẻ những đặc điểm cá nhân, các kinh nghiệm và phong cách sống. Hơn nữa, họ luôn đem đến niềm vui cho nhau, thường xuyên giao lưu và cùng nhau nghĩ về quá khứ tốt đẹp. Trong nghiên cứu so sánh với mối quan hệ trong gia đình, *Martin Pinquart* đã đưa ra 4 lý do để chứng minh quan hệ với bạn bè làm cho người cao tuổi cảm thấy hạnh phúc hơn. Đó là: tình bạn là mối quan hệ tự nguyện; bạn bè là các thành viên cùng nhóm tuổi và có cùng những đặc điểm cá nhân, các kinh nghiệm quân thể và phong cách sống; bạn bè có cùng nguồn vui, cùng mối giao lưu và có cùng “thời xưa tốt đẹp”; mối quan hệ bạn bè luôn có chất lượng cao vì người cao tuổi thường có khuynh hướng không duy trì các mối quan hệ không phù hợp [71].

Nghiên cứu của *Ann Bowling* (2004) cho thấy, phần lớn người cao tuổi ở Anh cho rằng họ có mối quan hệ tốt với hàng xóm, thay vì có gia đình sống ở gần, những người hàng xóm có thể đảm nhiệm vai trò giữ gìn an ninh. Mọi người nói một cách tích cực về những người hàng xóm của mình [56].

Nghiên cứu so sánh của *H.E Bracey* (1998) cũng cho thấy: Người Anh có lối sống độc lập và ít quan tâm đến những người sống xung quanh mình, người Mỹ thậm chí không có gì để làm với hàng xóm của mình [63, tr. 49]. Người cao tuổi ở Mỹ thường được họ hàng viếng thăm còn ở Anh các cuộc thăm hỏi của bạn bè nhiều hơn [63, tr. 85]. Người Anh chủ yếu kết bạn với hàng xóm, với những người tình cờ gặp gỡ trên đường, trong các cửa hàng trong khi người Mỹ kết bạn thông qua các mối quan hệ gia đình hoặc bạn bè [63, tr. 103].

Nghiên cứu của *Arnold Rose* (1998) về văn hóa thế hệ, cho rằng người cao tuổi thích tiếp xúc với những người cùng tuổi hơn là những người trẻ, họ thường cảm thấy khó khăn khi tiếp xúc với các cá nhân không cùng độ tuổi, họ thích giao tiếp với những

người cùng nhóm hưu trí, hay nhóm cùng sống ở nhà dưỡng lão... [dẫn theo 44, tr. 18].

Như vậy, mỗi quan hệ bạn bè có ý nghĩa tích cực trong cuộc sống nói chung và giao tiếp của người cao tuổi nói riêng. Nhờ có các mối quan hệ bạn bè thân thiết mà người cao tuổi có thể chia sẻ, đồng cảm với nhau mà điều này thì những người trẻ tuổi không làm được. Các nghiên cứu cũng chỉ ra sự khác biệt trong lối sống của người cao tuổi ở các nước khác nhau.

** Người cao tuổi tham gia sinh hoạt trong các tổ chức, nhóm xã hội*

Nghiên cứu của nhà tâm lý học Mỹ *Norman Abeles* (1997) cho thấy: Người cao tuổi ở Mỹ có xu hướng tham gia vào các tổ chức cộng đồng. Họ tham gia vào các nhóm tôn giáo, các hoạt động chính trị ở địa phương, tuy nhiên sự tham gia này sẽ giảm sút sau tuổi 70. Bên cạnh đó, người cao tuổi còn tham gia công tác tình nguyện. Người cao tuổi có xu hướng rời khỏi các hoạt động mang tính chất nghĩa vụ để tham gia các hoạt động theo sở thích, ý muốn [70, tr. 413-427].

Các nhà khoa học của Đại học Y tế cộng đồng Harvard đã báo cáo trên tạp chí *British Medical Journal* rằng: “Những người tham gia các hoạt động giao tiếp thường sống lâu hơn những người không tham gia những hoạt động này” [87].

Các kết quả trên cho thấy: người cao tuổi dành nhiều thời gian để giao tiếp với người thân trong gia đình, củng cố các mối quan hệ bạn bè. Bên cạnh đó, họ còn tham gia các hoạt động xã hội, hoạt động tình nguyện và các hoạt động giải trí, thể dục thể thao... Tuy nhiên, những nghiên cứu về giao tiếp của người cao tuổi trong các tổ chức xã hội chưa được nhiều tác giả quan tâm nghiên cứu.

c. Những nghiên cứu về nội dung giao tiếp của người cao tuổi

Nghiên cứu của các nhà tâm lý học phương Tây về giao tiếp của những người cao tuổi phải chăm sóc các nhà dưỡng lão hay bệnh viện cho thấy: Giao tiếp giữa các y tá và bệnh nhân chủ yếu liên quan đến nhiệm vụ chăm sóc. *Well* (1980) đã chỉ ra rằng 75% cuộc giao tiếp giữa y tá và bệnh nhân ở các khu vực điều trị dài ngày dành cho người cao tuổi diễn ra trong khi các y tá làm nhiệm vụ chăm sóc thể chất, và tất cả các cuộc nói chuyện tập trung vào nhiệm vụ này [65, tr. 493-494].

Nghiên cứu của *Furlong* (1998) cho thấy: các thành viên tham gia trang Web có tên SeniorNet hứng thú khi gặp gỡ những người có cùng mối quan tâm, chia sẻ thông tin, tình cảm liên quan đến người cao tuổi. Họ quan tâm và chia sẻ với nhau những vấn đề liên quan đến sức khỏe, cách chăm sóc cho người bạn đời. Ngoài ra, họ còn thảo luận với nhau về những vấn đề liên quan đến gia đình, than vãn về các thành viên trong gia đình...). Ngoài ra, còn có nhiều trang web dành cho người cao tuổi như

trang web về sở thích, về những vấn đề liên quan đến tuổi tác, về sức khỏe... những trang web về sức khỏe thu hút người cao tuổi nhiều hơn [66, tr. 503].

Nghiên cứu về giao tiếp và sự già hóa, *Jon F.Nussbaum, Justine Couplan* (2004), đã chỉ ra rằng những người cao tuổi quan tâm và hiểu biết về chính trị hơn thế hệ trẻ [66, tr. 388]. Họ theo dõi tin tức nhiều hơn những người trẻ tuổi và sử dụng internet để tìm kiếm thông tin về các sở thích, sức khỏe và tin tức.

Nghiên cứu của *Ebersole và Hess* “Hướng tới tuổi già khỏe mạnh” (2012) cho thấy, người cao tuổi thường hồi tưởng về quá khứ, họ thường kể cho chúng ta nghe những câu chuyện về cuộc đời của họ. Lắng nghe những câu chuyện này là một phần quan trọng trong giao tiếp, đòi hỏi thời gian, sự kiên nhẫn, có niềm tin rằng câu chuyện và người kể có giá trị và ý nghĩa. Câu chuyện cuộc đời được xây dựng dựa trên sự hồi tưởng, ghi chép lại, ôn lại hoặc là thông qua các tự truyện. Khi chúng ta còn trẻ thì điều quan trọng là tiến về phía trước và định hướng cho tương lai. Đến giai đoạn tuổi già điều quan trọng hơn là nhìn lại những kinh nghiệm của mình, hồi tưởng và làm cho tất cả những điều đó trở nên có ý nghĩa và kết thúc với cảm giác hài lòng về cuộc đời mình đã sống [76, tr. 19].

Như vậy, các nghiên cứu trên cho thấy, người cao tuổi thường quan tâm đến các vấn đề sức khỏe, tin tức, chính trị, xã hội. Họ thường hay hồi tưởng về quá khứ, nhất là những quá khứ "tươi đẹp" và thích được chia sẻ những tâm tư, tình cảm với người khác, nhất là những người thân trong gia đình và bạn bè thân thiết.

d. Những nghiên cứu về hình thức và phương tiện giao tiếp của người cao tuổi

Nghiên cứu của *Jon F.Nussbaum, Justine Couplan* (2004) về giao tiếp và sự già hóa cho thấy: Người cao tuổi ở Anh dành nhiều thời gian để xem tivi hơn những lứa tuổi khác, họ có thể xem tivi 6 tiếng một ngày vì có nhiều thời gian rảnh rỗi. Ngoài ra họ còn nghe đài và nghe đài sẽ giảm dần theo độ tuổi. Người cao tuổi ở Mỹ dành gần 3 tiếng mỗi tuần để đọc sách và tạp chí, thời gian đọc sách và tạp chí tăng lên cùng với tuổi. Đọc sách, báo, tạp chí là hoạt động người cao tuổi dành nhiều thời gian thứ 3 sau xem ti vi và hòa nhập xã hội [66, tr. 431 - 432]. Bên cạnh đó người cao tuổi còn sử dụng Internet để tương tác xã hội, thu nhận thông tin và giải trí [66, tr. 438].

Theo *Micheal J Leitner* (2004), người cao tuổi ở Mỹ thường xem ti vi và đọc báo nhiều hơn là tham gia vào các hình thức giải trí năng động như: đạp xe, tập thể dục, chạy bộ... [69, tr. 17].

Nghiên cứu về người cao tuổi ở Anh và ở Mỹ cho thấy, các hoạt động khác

của người cao tuổi diễn ra trong nhà là: Đọc sách, báo, nghe đài, xem ti vi, xem kịch, nuôi thú (chó, mèo, các loại chim...) [63, tr. 141-145]. Ngoài ra họ dành phần lớn thời gian trong ngày của mình để gặp gỡ, chuyện trò với mọi người. Người cao tuổi ở Mỹ thường đến thăm họ hàng để duy trì mối quan hệ gia đình hơn là người Anh. Người cao tuổi ở Anh đi thăm bạn bè nhiều gấp hai lần người Mỹ (43% so với 20%) [63, tr. 204-209], người cao tuổi ở Anh tham gia các câu lạc bộ dành cho người cao tuổi nhiều hơn người cao tuổi ở Mỹ, rất ít người cao tuổi tại Anh tham gia câu lạc bộ xã hội mở nhưng số lượng này ở Mỹ là rất lớn. Người cao tuổi ở Anh đi nhà thờ thường xuyên (một tuần một lần) hơn ở Mỹ [63, tr. 220 -226].

Các nghiên cứu trên cho thấy, người cao tuổi thường sử dụng các phương tiện truyền thông như xem ti vi, đọc sách báo, sử dụng internet để thu nhận thông tin và giải trí, điều này giúp họ tiếp tục tương tác với xã hội.

Như vậy, các nhà tâm lý học phương Tây đã rất quan tâm đến giao tiếp của người cao tuổi và đã đề cập một cách cụ thể, sâu sắc, có hệ thống đến cuộc sống cũng như quan hệ giao tiếp của người cao tuổi. Tuy nhiên, có thể nhận thấy, hầu hết các nhà khoa học nước ngoài quan tâm nghiên cứu giao tiếp của người cao tuổi trong gia đình còn nghiên cứu về giao tiếp của người cao tuổi trong các tổ chức ít được đề cập đến.

1.1.2. Những nghiên cứu ở Việt Nam

Có thể kể đến một số nghiên cứu về giao tiếp của người cao tuổi như sau:

a. Hướng nghiên cứu về nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi

Tác giả *Nguyễn Đức Truyền* cho rằng người cao tuổi muốn gần gũi, chan hòa tình cảm với con cháu, thích ăn chung với cả gia đình, nếu phải sống xa các con thì họ cũng đến thăm con thường xuyên. Không chỉ gắn bó với gia đình riêng mà các cụ tham gia rất tích cực vào công việc của họ tộc [52, tr. 104].

Các nghiên cứu của Viện Xã hội học (1996), của Bộ lao động - Thương binh xã hội (1999) và của tác giả *Hoàng Mộc Lan* (2007) cho thấy: nhu cầu hàng đầu của người cao tuổi là được động viên tinh thần. Khi gặp rắc rối trong cuộc sống họ rất muốn vợ/chồng, con cái chia sẻ và lắng nghe họ. Bên cạnh đó là nhu cầu được quan tâm, chăm sóc; được tôn trọng, nhu cầu quan hệ xã hội; nhu cầu việc làm, nhu cầu sức khỏe [4], [29], [53].

Tác giả *Đặng Vũ Cảnh Linh* (2009) cho rằng: Người cao tuổi có nhu cầu giao tiếp với xóm giềng, với con cháu, với bạn bè cũ; nhu cầu được dạy dỗ con cháu; nhu cầu được đi đây đó, nhu cầu tham gia sinh hoạt các câu lạc bộ; nhu cầu tham gia công tác xã hội ở địa phương; nhu cầu tham gia các lớp học cho người cao tuổi; nhu cầu

được chăm sóc con cháu; nhu cầu được kết bạn, sống gần những người cao tuổi; nhu cầu tham gia công tác nhân đạo, từ thiện và nhu cầu được làm công việc mình yêu thích [38, tr. 121-122].

Nghiên cứu của tác giả *Bùi Thị Vân Anh* về “*Đặc điểm giao tiếp của người nghỉ hưu ở Hà Nội*” đã xác định được rõ người nghỉ hưu ở Hà Nội có nhu cầu giao tiếp cao; trong đó nổi lên là nhu cầu tâm linh, nhu cầu trò chuyện chia sẻ với người thân, nhu cầu được tôn trọng, đóng góp ý kiến và giúp đỡ con cháu, nhu cầu được chia sẻ với bạn bè kiến thức để bảo vệ và nâng cao sức khỏe, nhu cầu nắm bắt tình hình kinh tế, chính trị, xã hội của đất nước, nhu cầu tham gia công tác xã hội [3, tr. 127].

Như vậy, các công trình nghiên cứu trên cho thấy người cao tuổi có 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 tiếp tục được làm việc, được cống hiến cho gia đình và xã hội.

b. Hướng nghiên cứu về đối tượng giao tiếp của người cao tuổi

Tác giả *Phùng Tố Hạnh* (1994) đã chỉ ra rằng: Môi quan hệ của người cao tuổi với xã hội được thể hiện thông qua các hoạt động xã hội và giao tiếp xã hội, đó là quan hệ của họ đối với gia đình và với cộng đồng đang sống. Trong giao tiếp gia đình thì địa vị của người cao tuổi ít bị thay đổi so với trước đây. Ngoài ra người cao tuổi cũng thường xuyên tới thăm con cháu, họ hàng và ngược lại. Trong giao tiếp xã hội thì người cao tuổi cũng hay thường xuyên đi thăm hỏi bạn bè [52, tr. 120].

Tác giả *Dương Chí Thiện* (1994) đã khẳng định: Gia đình có vai trò đảm bảo mọi mặt cho cuộc sống của người cao tuổi. Các tổ chức, các nhóm xã hội dành cho người cao tuổi như: Hội phụ lão, câu lạc bộ sức khỏe ngoài trời, hội hưu trí, hội cựu chiến binh, hội chữ thập đỏ, hội phụ nữ, tổ thơ ca và văn nghệ, hội chơi chim cảnh, cá cảnh, hội đồng hương... là nơi hội tụ và sinh hoạt nhằm giải trí, tìm bạn tri kỷ cùng cảnh ngộ, cùng chí hướng, cùng tâm trạng, động viên và an ủi lẫn nhau, giúp nhau vượt qua những khó khăn trong cuộc sống, nhất là khi ốm đau hoặc khi gặp rủi ro [52]. Trong một nghiên cứu khác của tác giả vào năm 1999 cho thấy: tỉ lệ người cao tuổi tham gia vào các hoạt động xã hội ở các tổ chức phi chính thức cao hơn so với các tổ chức chính thức. Người cao tuổi ở khu vực đô thị thường có tỉ lệ tham gia các hoạt động xã hội cao hơn người cao tuổi ở nông thôn trong hầu hết các tổ chức chính thức như Đảng, Chính quyền, Hội bảo thọ, Hội Cựu chiến binh... Ngược lại, trong những hình thức tổ chức phi chính thức như đám cưới, đám hỏi, đám tang, đám giỗ,

lễ chùa, lễ mừng thọ thì người cao tuổi nông thôn lại có tỉ lệ tham gia cao hơn người cao tuổi ở đô thị. Các cụ ông thường tham gia vào các hoạt động xã hội nhiều hơn các cụ bà. Người cao tuổi có đời sống và thu nhập cao thường có tỉ lệ tham gia các hoạt động xã hội xã hội cao hơn người cao tuổi có đời sống và thu nhập thấp hơn. Người cao tuổi có trình độ học vấn cao có tỉ lệ tham gia các hoạt động xã hội nhiều hơn người cao tuổi có trình độ học vấn thấp, tình trạng sức khỏe kém [53].

Nghiên cứu của các tác giả *Nguyễn Hải Hữu* (1999), *Nguyễn Thị Phương Lan* (2003), *Lê Ngọc Lan*, *Nguyễn Hữu Minh*, *Trần Quý Long* (2011) cho thấy: Người cao tuổi chủ yếu giao tiếp với những người thân trong gia đình mà trước hết là vợ hoặc chồng, sau đó là các con cháu, với anh chị em, bà con họ hàng, thân tộc. Ngoài ra họ còn giao tiếp với bạn bè; hàng xóm, láng giềng. Các hoạt động xã hội rộng lớn, mang tính chất cộng đồng, làng, xã còn rất nghèo nàn [4], [34], [35].

Tác giả *Bé Quỳnh Nga* (2001) nhận định rằng người cao tuổi tham gia tích cực vào các công tác xã hội, số lượng các cụ bà tham gia Hội người cao tuổi và tham gia hoạt động từ thiện nhiều hơn các cụ ông [42].

Nghiên cứu của tác giả *Bùi Thị Vân Anh* về “*Đặc điểm giao tiếp của người nghỉ hưu ở Hà Nội*” cho thấy đối tượng giao tiếp chủ yếu của người nghỉ hưu ở Hà Nội là người thân trong gia đình và những người quen biết cũ (bạn bè, hàng xóm) đã hiểu nhau, có tính cách, sở thích phù hợp [3, tr. 128].

Các nghiên cứu trên cho thấy đối tượng giao tiếp chính của người cao tuổi là các thành viên trong gia đình (vợ/chồng, các con cháu), họ hàng, bạn bè và giao tiếp trong các tổ chức, các nhóm xã hội dành cho người cao tuổi.

c. Hướng nghiên cứu về nội dung giao tiếp của người cao tuổi

Về nội dung giao tiếp của người cao tuổi thì hầu như chưa có nghiên cứu nào đề cập đến một cách cụ thể, sâu sắc, nó chỉ được xem xét xen lẫn trong các nghiên cứu về tâm lý của người cao tuổi. Có thể kể đến một số nghiên cứu sau:

Nghiên cứu của tác giả *Thiện Nhân* (2003) và *Đặng Vũ Cảnh Linh* (2009) cho thấy: Người cao tuổi quan tâm đến các công việc của quê hương, dòng họ, các vấn đề tâm linh, thờ cúng tổ tiên và sự phát triển kinh tế, xã hội của địa phương và đất nước [38], [45].

Nghiên cứu của *Phạm Khắc Chương* (2006) về “*Văn hóa ứng xử trong gia đình*” cho thấy người cao tuổi thích đọc sách báo, tìm hiểu các vấn đề thời sự, chính sách và tham gia các hoạt động văn hóa, vui chơi, hội hè. Trong cuộc sống hàng ngày người cao tuổi đặt vấn đề giáo dục đạo đức quan trọng hơn tri thức. Họ thường xuyên

gần gũi với con cháu, bằng lời ru, chuyện kể dân gian. Trong suy nghĩ và hành động họ đều muốn con cháu xa lánh những hành vi độc ác, bất nhân đối với người khác và “tích thiện” trong cuộc sống đời thường. Suốt cả cuộc đời mình người cao tuổi đã góp nhặt, tích lũy được một số kinh nghiệm chủ quan của cá nhân về một lĩnh vực nào đó, do đó họ rất muốn truyền lại cho con cháu [5, tr. 72].

Tác giả *Hoàng Mộc Lan, Hoàng Thúy Vi* (2014) đã chỉ ra rằng: Trong các cuộc trò chuyện người cao tuổi thường tập trung vào các vấn đề liên quan đến sức khỏe, mối quan hệ với gia đình, xã hội, lao động, công việc và họ ít nói đến những thiếu sót của mình [32, tr. 44 - 48].

Tác giả *Bùi Thị Vân Anh* khi nghiên cứu về “*Đặc điểm giao tiếp của người nghỉ hưu ở Hà Nội*” đã chỉ rõ nội dung giao tiếp chủ yếu của người nghỉ hưu ở Hà Nội là các vấn đề sức khỏe, họ hàng, quê hương, tâm linh, các vấn đề trong cuộc sống gia đình, cá nhân. Họ ít quan tâm trao đổi các vấn đề về văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao quốc tế và chuyên môn nghiệp vụ [3, tr. 128].

Như vậy, các nghiên cứu trên cho thấy, người cao tuổi thường chia sẻ tâm tư, tình cảm, hồi ức cá nhân, vấn đề tâm linh, thờ cúng tổ tiên, truyền đạt kinh nghiệm sống, kinh nghiệm ứng xử cho con cháu. Ngoài ra họ còn quan tâm đến các vấn đề kinh tế, chính trị, xã hội của đất nước. Tuy nhiên, các vấn đề này mới chỉ được đề cập xen lẫn trong những nghiên cứu khác về người cao tuổi.

d. Hướng nghiên cứu về hình thức và phương tiện giao tiếp của người cao tuổi

Nghiên cứu của *Nguyễn Xuân Cường và Lê Trung Sơn* (2003) cho thấy người cao tuổi thỏa mãn tinh thần chủ yếu là vui chơi cùng con cháu, bên cạnh đó họ còn sử dụng các phương tiện truyền thông như tivi, đài, sách, báo, một phần nhỏ người cao tuổi tiếp xúc với máy tính [7, tr. 30].

Nghiên cứu của *Đặng Vũ Cảnh Linh* (2009) cho thấy người cao tuổi hiện nay thường xuyên tiếp cận với các phương tiện thông tin đại chúng, họ thường xuyên đọc sách, báo, xem ti vi, nghe đài, rất ít người cao tuổi đi tham quan, du lịch, đi chơi với bạn bè. Có một tỉ lệ khá cao người cao tuổi tham gia các câu lạc bộ hưu trí, tham gia công tác xã hội tại địa phương. Nam giới tham gia các hoạt động xã hội cao hơn nữ giới. Nữ giới thường đi lễ chùa và nhà thờ nhiều hơn nam giới. Trong quan hệ với những người xung quanh, người cao tuổi thường nói chuyện với hàng xóm, bạn bè cùng thế hệ, họ hàng, cán bộ địa phương [38, tr. 120]

Nghiên cứu của Ủy ban Dân số Gia đình và Trẻ em (2005) cho thấy, hình thức giao tiếp phổ biến của người cao tuổi là đọc sách, báo, nghe đài, xem ti vi. Tuy nhiên

các hoạt động này còn mang tính tự phát, đơn lẻ, không có tổ chức [90]. Còn tác giả Dương Chí Thiện lại cho rằng: Người cao tuổi thường sử dụng các hình thức giao tiếp tại cộng đồng như thăm hỏi hàng xóm, bạn bè... [53].

Tác giả *Bùi Thị Vân Anh* khi tìm hiểu về “*Đặc điểm giao tiếp của người nghỉ hưu ở Hà Nội*” đã xác định hình thức giao tiếp của người nghỉ hưu ở Hà Nội khá phong phú. Bên cạnh việc thường xuyên giao tiếp với người thân trong gia đình thì người nghỉ hưu cũng thường xuyên xem tivi, nghe đài, giao tiếp qua điện thoại. Họ cũng thường giao tiếp tâm linh với người đã khuất thông qua hình thức thắp hương cầu nguyện tại gia đình. Phương tiện giao tiếp hiện đại như internet ít được người nghỉ hưu ở Hà Nội sử dụng [3, tr. 128].

Nghiên cứu của tác giả *Vũ Dũng* (2015) về “*Đời sống tinh thần của người cao tuổi ở nước ta và những vấn đề đặt ra*” đã khẳng định rằng: Hoạt động giao tiếp của đa số người cao tuổi mang tính hướng nội và ở mức độ thấp. Số người cao tuổi sang nhà hàng xóm chơi, tham gia sinh hoạt câu lạc bộ, đi nhà thờ/lễ chùa, thăm họ hàng, bạn bè, đồng nghiệp, đi xem phim, ca nhạc chiếm tỷ lệ rất thấp. Điều này cũng là một trong những nguyên nhân làm giảm bớt các thông tin về cuộc sống và xã hội đối với người cao tuổi [9, tr. 7].

Như vậy, các nghiên cứu trên đã đề cập đến những hình thức giao tiếp của người cao tuổi, bên cạnh giao tiếp trực tiếp thì người cao tuổi còn sử dụng các phương tiện truyền thông (đài, báo, ti vi...).

Có thể thấy, các nghiên cứu trên chủ yếu tập trung vào khảo sát thực trạng chất lượng cuộc sống, điều kiện kinh tế, sức khỏe và các vấn đề an sinh xã hội của người cao tuổi. Những nghiên cứu này chủ yếu là các cuộc điều tra xã hội học riêng lẻ, chưa có tính hệ thống. Vấn đề giao tiếp của người cao tuổi mới chỉ được nghiên cứu đan xen trong các nghiên cứu về người cao tuổi và hiện chưa có nghiên cứu nào về giao tiếp của người cao tuổi sống ở TTDL dưới góc độ tâm lý học.

Tổng kết các công trình nghiên cứu của các tác giả trong và ngoài nước về giao tiếp của người cao tuổi có thể rút ra một số nhận định sau đây:

Đối với các nghiên cứu ở nước ngoài: Các vấn đề của người cao tuổi được các nhà tâm lý học nước ngoài, đặc biệt là các nhà tâm lý học phương Tây quan tâm, nghiên cứu trên diện rộng và có tính hệ thống. Từ những nghiên cứu cụ thể về thực trạng cuộc sống, hoạt động, tâm lý, giao tiếp của người cao tuổi đến những nghiên cứu so sánh giữa các nền văn hóa khác nhau về hoạt động, giao tiếp, tâm lý của người cao tuổi cho chúng ta một cái nhìn vừa khái quát, vừa cụ thể về cuộc sống của người

cao tuổi ở các nước trên thế giới. Đây là các công trình nghiên cứu có giá trị, có ý nghĩa. Tuy nhiên, chưa có những nghiên cứu riêng biệt về giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

Đối với những nghiên cứu ở Việt Nam: Các vấn đề về đời sống, sinh hoạt, tâm lý, sức khỏe của người cao tuổi còn ít được quan tâm nghiên cứu, chủ yếu đây vẫn là các cuộc điều tra xã hội học nhằm chỉ ra thực trạng cuộc sống của người cao tuổi như sức khỏe, thu nhập, điều kiện sống ... trên cơ sở, Đảng và Nhà nước hoạch định chế độ, chính sách dành cho người cao tuổi. Các công trình nghiên cứu về người cao tuổi được tiếp cận dưới góc độ tâm lý học còn ít, đặc biệt là các nghiên cứu sâu về giao tiếp của người cao tuổi nói chung và giao tiếp của người cao tuổi sống ở TTDL nói riêng hầu như chưa có. Vì thế, những nghiên cứu về đời sống tâm lý, về giao tiếp của người cao tuổi nói chung và giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL là hết sức cần thiết.

1.2. Lý luận về giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

1.2.1. Giao tiếp

1.2.1.1. Khái niệm giao tiếp

So với nhiều phạm trù của tâm lý học thì giao tiếp “sinh sau, đẻ muộn” hơn, mãi tới những năm 50 của thế kỉ XX thì giao tiếp mới được các nhà tâm lý học nghiên cứu. Từ đó cho đến nay các nhà tâm lý học đã có sự thống nhất với nhau về chức năng và vai trò của giao tiếp. Tuy nhiên, họ chưa có sự thống nhất với nhau về khái niệm giao tiếp. Vì thế, mỗi tác giả đứng ở góc độ nghiên cứu của mình đều đưa ra các quan niệm rất khác nhau. Cụ thể:

Có một số tác giả thu hẹp khái niệm giao tiếp nên đã coi giao tiếp là quá trình trao đổi thông tin. Đại diện cho quan điểm này *K.K.Platonov, J.P.Gruere, Laswell...* *K.K.Platonov* và cộng sự cho rằng: “giao tiếp là sự trao đổi thông tin giữa con người với nhau và đó là sự tác động lẫn nhau trên cơ sở phản ánh tâm lý lẫn nhau” [dẫn theo 47, tr. 13]. Như vậy, theo các tác giả "giao tiếp không chỉ là trao đổi thông tin mà còn là sự tác động lẫn nhau về xúc cảm, tình cảm, tâm lý trong đời sống con người". *J.P.Gruere* (1982) lại cho rằng: “giao tiếp là một quá trình chuẩn trong đó một thông điệp được chuyển tải từ một bộ phát tới một bộ thu thông qua một chuỗi các yếu tố được gọi là: Nguồn, kênh, địa chỉ” [dẫn theo 37, tr. 7]. Quan niệm trên cho thấy, *J.P.Gruere* chỉ chú ý đến việc chuyển tải thông điệp từ “một bộ phát” đến “một bộ thu” thể hiện giao tiếp diễn ra một chiều. Ông nhấn mạnh đến khâu truyền thông tin mà không đề ý đến thái độ, cảm xúc, tâm lý của người “thu”. Theo *Laswell*: “Giao tiếp là truyền đi một thông điệp, nhưng nay được hiểu là làm cho hai con người cùng

chấp nhận một cái gì là chung nhờ một quá trình hai chiều” [dẫn theo 37; tr. 8]. Như vậy, *Laswell* đã quan tâm đến tính hai chiều trong quá trình giao tiếp chứ không chỉ đơn thuần là sự tác động một chiều như quan niệm của *J.P.Gruere*. Tuy nhiên, trong giao tiếp không phải lúc nào con người cũng đi đến một sự thống nhất chung mà có thể mâu thuẫn với nhau.

Như vậy, các tác giả theo quan điểm này mới chỉ chú ý đến sự trao đổi thông tin trong giao tiếp mà chưa quan tâm đến thái độ, cảm xúc của người nhận thông tin. Để duy trì quá trình giao tiếp các chủ thể cần có sự trao đổi thông tin, tuy nhiên, chủ thể và đối tượng giao tiếp còn bày tỏ quan điểm, thái độ, hành vi... khi tiếp nhận thông tin chứ không phải đơn thuần là tiếp nhận thông tin. Với quan điểm trên, cần nghiên cứu "giao tiếp trong mối quan hệ mang tính chỉnh thể của nó, bởi lẽ ngoài việc tiếp nhận và trao đổi thông tin thì giao tiếp còn tác động mạnh mẽ đến nhận thức, xúc cảm, tình cảm của con người. Giao tiếp không phải là thông tin mà thông tin là chức năng của giao tiếp" [3, tr. 35].

Một số tác giả lại đồng nhất giao tiếp với “giao lưu” để chỉ sự tiếp xúc tâm lý và tác động qua lại giữa con người với con người, trong mối quan hệ nào đó để thể hiện những mục đích nào đó. Việc dùng thuật ngữ tuy có khác nhau, song xét về nội hàm của khái niệm thì các tác giả đều thống nhất: Giao tiếp là quá trình thực hiện hóa các mối quan hệ xã hội giữa người với người, trong đó bao gồm nhiều quá trình diễn ra như trao đổi thông tin, nhận thức lẫn nhau, ảnh hưởng lẫn nhau. Tác giả *Phạm Minh Hạc* cho rằng: “Giao lưu là hoạt động xác lập và vận hành các quan hệ người - người để thực hiện hóa các quan hệ xã hội giữa người với nhau” [16, tr. 39]. Ở đây tác giả dùng “giao lưu” đồng nghĩa với giao tiếp và nhấn mạnh vào "khía cạnh thiết lập quan hệ liên nhân cách của giao tiếp".

Một số tác giả thì cho rằng giao tiếp là hoạt động tương đối độc lập với hoạt động. Đại diện cho quan điểm này là B.Ph.Lomov. Ông đã không đối lập hoạt động và giao tiếp mà cho rằng “giao tiếp là hình thức độc lập và đặc thù của tính tích cực của chủ thể”. "Giao tiếp là một quá trình đa chiều đồng chủ thể. Hoạt động và giao tiếp khác nhau về ý nghĩa xã hội của chúng. Bất kì một hoạt động nào cũng hướng đến cải tạo khách thể. Còn giao tiếp bảo đảm tổ chức mọi người cho hoạt động chung, bảo đảm sự liên hệ qua lại của mọi người". Giao tiếp và hoạt động tuy “khác nhau về chất” nhưng “gắn bó mật thiết với nhau”. “Chúng chuyển tiếp và chuyển hóa từ mặt này vào mặt kia”. “Giao tiếp có thể đóng vai trò là tiền đề, điều kiện, là yếu tố bên ngoài và bên trong của hoạt động và ngược lại”. Cũng theo Lomov, kết quả giao

tiếp liên quan đến tất cả các cá nhân tham gia giao tiếp nhưng ở những cá nhân khác nhau chúng có thể khác nhau về số lượng và chất lượng. Đôi khi, "chỉ một thời gian giao tiếp ngắn với người này hoặc người khác (hoặc nhóm người) có ảnh hưởng đến sự phát triển tâm lý cá nhân". Như vậy khi coi giao tiếp là phạm trù đồng đẳng với hoạt động, Lomov đã khắc phục được những lúng túng của các nhà tâm lý học trường phái hoạt động trong việc xác định vai trò, đối tượng, động cơ, chiều hướng tác động và kết quả của giao tiếp như một loại hình hoạt động. Đồng thời, ông cũng đã mở ra được lĩnh vực nghiên cứu mới cho giao tiếp. Đó là tương tác liên nhân cách (tương tác đồng chủ thể) thông qua giao tiếp. Tuy nhiên, hạn chế của Lomov là ông không đánh giá đúng mức vai trò của các yếu tố văn hóa và tâm lý cá nhân.

Một số tác giả khác lại coi giao tiếp là hoạt động thực hiện các quan hệ xã hội và quan hệ liên nhân cách. Đại diện là A.A.Leonchev. Ông cho rằng: "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, thể hiện các quan hệ xã hội và nhân cách, các quan hệ tâm lý sử dụng những phương tiện đặc thù, mà trước hết là ngôn ngữ" [dẫn 17, tr. 345]. Theo ông: "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". Tác giả *Ngô Công Hoàn* cho rằng: "Giao tiếp là quá trình tiếp xúc giữa con người với con người nhằm mục đích trao đổi tư tưởng, tình cảm, vốn sống, kĩ năng, kĩ xảo nghề nghiệp" [22, tr. 11-12]. Theo tác giả, "quá trình giao tiếp diễn ra chính là sự tiếp xúc lẫn nhau giữa con người với những mục đích rõ ràng".

Tác giả *Vũ Dũng* (2003) cho rằng: "Giao tiếp là sự tiếp xúc, quan hệ tương tác giữa người và người nhằm trao đổi, chia sẻ thông tin, tư tưởng, tình cảm bằng các phương tiện ngôn ngữ, phi ngôn ngữ" [8, tr. 15]. Tác giả đã khẳng định "trong giao tiếp có sự trao đổi thông tin, tác động qua lại và công cụ để con người chia sẻ thông tin bằng các phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ".

Trong tâm lý học đại cương, *Nguyễn Quang Uẩn - Trần Hữu Luyến - Trần Quốc Thành* định nghĩa: "Giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lý giữa người với 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 là sự xác lập và vận hành các quan hệ người - người, hiện thực hóa các quan hệ xã hội giữa chủ thể này với chủ thể khác" [51, tr. 45].

Như vậy, có rất nhiều định nghĩa khác nhau về giao tiếp, tùy theo phương diện nghiên cứu mỗi tác giả lại đưa ra một định nghĩa giao tiếp theo cách riêng và làm nổi bật khía cạnh nào đó. Dù định nghĩa theo những cách khác nhau nhưng các tác giả đã khẳng định giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lý giữa con người với con người, giao tiếp có chức năng trao đổi thông tin, xúc cảm, tình cảm với nhau, có sự tác động, chi phối, ảnh hưởng lẫn nhau, là điều kiện quan trọng nhất cho sự tồn tại của xã hội loài người, giao tiếp chỉ có ở con người. "Giao tiếp là nhu cầu không thể thiếu được của con người. Bên cạnh việc quan tâm đến trao đổi và tiếp nhận thông tin trong giao tiếp chú ý đến mặt thái độ, hành vi, xúc cảm, tình cảm của con người, để từ đó thực hiện các mục đích khác nhau và hiện thực hóa các quan hệ xã hội". Trong giao tiếp, các cá nhân sử dụng cả phương tiện ngôn ngữ và phi ngôn ngữ nhằm đạt mục đích đề ra.

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

Giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lý giữa con người với con người nhằm trao đổi thông tin, cảm xúc, có tác động và ảnh hưởng qua lại với nhau.

Khái niệm trên cho thấy: Giao tiếp là sự tiếp xúc tâm lý giữa con người với con người, giao tiếp chỉ có ở con người. Giao tiếp được thực hiện một cách trực tiếp hoặc gián tiếp. Mục đích của giao tiếp là nhằm trao đổi thông tin, trao đổi cảm xúc, để hiểu biết lẫn nhau. Kết quả của giao tiếp là làm thay đổi nhận thức, cảm xúc, thái độ, hành vi của những người tham gia giao tiếp hay nói cách khác là có tác động và ảnh hưởng qua lại lẫn nhau. Để đạt được mục đích và kết quả giao tiếp trên thì các chủ thể khi giao tiếp với nhau phải xác định rõ nhu cầu, đối tượng, nội dung, hình thức, phương tiện giao tiếp và đây cũng chính là các cấu thành của giao tiếp. Vì thế, khi muốn nghiên cứu giao tiếp của con người ở các lứa tuổi, ngành nghề, môi trường sống khác nhau thì phải dựa vào những cấu thành trên.

1.2.1.2. Các cấu thành của giao tiếp

Hoạt động giao tiếp có rất nhiều thành tố như: chủ thể, nhu cầu, đối tượng, mục đích, nội dung, hình thức, phương tiện, hoàn cảnh và thời gian... cụ thể các thành tố (cấu thành) như sau:

a. Đối tượng giao tiếp

Đối tượng tham gia vào quá trình giao tiếp có thể là một hoặc nhiều người. Hoạt động có đối tượng và giao tiếp khác nhau ở chỗ trong giao tiếp "cá nhân vừa là chủ thể vừa là khách thể". Các "cá nhân tham gia vào quá trình giao tiếp luôn đổi vai trò chủ thể cho nhau và chi phối tác động lẫn nhau, họ cùng là đồng chủ thể và đối tác của nhau".

Theo *B.Ph.Lomov*, "Giao tiếp khác với các loại hoạt động có đối tượng khác, vì nó là sự tác động giữa chủ thể với chủ thể". Tính chất đồng chủ thể của giao tiếp được thể hiện ở ba phương diện: 1) *Chiều hướng tác động*: Mỗi cá nhân vừa có khả năng tác động lên người đối thoại vừa chịu tác động của họ, đó là sự tác động qua lại; 2) *Động cơ và mục đích giao tiếp*: Mỗi cá nhân khi tham gia giao tiếp đều có động cơ và mục đích của riêng mình. Đôi khi mục đích và động cơ giao tiếp của hai cá nhân là đối kháng nhau và rất hiếm khi trùng nhau; 3) *Kết quả giao tiếp*: Dưới tác động của đối tác giao tiếp, mọi chủ thể giao tiếp thu nhận và biến đổi vốn thông tin của mình. Trên cơ sở vốn thông tin thay đổi, các chủ thể giao tiếp điều chỉnh hành vi, kế hoạch hành động, nhận thức, tình cảm... Có thể thấy, kết quả của giao tiếp là đặc điểm tâm lý của mọi cá nhân tham gia giao tiếp đều biến đổi. Bên cạnh đó, kết quả của giao tiếp ở những chủ thể khác nhau là rất khác nhau về số lượng, chất lượng và chiều hướng biến đổi [dẫn theo 39, tr. 374 - 378].

Thông qua đối tượng giao tiếp ta có thể xác định được đặc điểm tâm lý, nhân cách của mỗi cá nhân. Đối tượng giao tiếp của cá nhân có liên quan đến xu hướng quan hệ của cá nhân trong xã hội. Xu hướng quan hệ này bắt nguồn từ nhu cầu, mong muốn, niềm tin của cá nhân trong việc thiết lập các mối quan hệ xã hội. Điều này có ảnh hưởng đến việc lựa chọn đối tượng giao tiếp của cá nhân trong các mối quan hệ xã hội.

Việc lựa chọn đối tượng giao tiếp phụ thuộc vào nhu cầu, nguyện vọng, tình cảm, niềm tin của cá nhân và môi trường giao tiếp, hoạt động của họ trong xã hội. Mỗi cá nhân sẽ có những quan hệ nhất định trong từng lĩnh vực hoạt động cụ thể.

b. Nhu cầu giao tiếp

Trong các quan niệm của tâm lý học, nhu cầu là sự đòi hỏi tất yếu mà con người thấy cần được thỏa mãn để tồn tại và phát triển. Nhu cầu của con người bao gồm nhu cầu vật chất và nhu cầu tinh thần. Nhu cầu giao tiếp là một loại nhu cầu tinh thần, giúp con người trao đổi thông tin, hiểu biết, xúc cảm, tình cảm, thiết lập quan hệ với người khác.

Các nghiên cứu tâm lý học đã chỉ ra rằng, nhu cầu giao tiếp là một trong những nhu cầu đặc trưng, xuất hiện sớm nhất ở con người. *K.Marx* đã khẳng định: "Nhu cầu vĩ đại nhất, phong phú nhất của con người 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 Người" [dẫn theo 1, tr. 177].

V.N.Cunhisuna cho rằng: “Nhu cầu giao tiếp là nhu cầu đặc biệt của con người được xây dựng trên cơ sở nền tảng của sự khát khao của con người đối với những người cùng hội, cùng công tác. Khi kết giao quan hệ với người khác, con người khát khao được làm chủ, chi phối và gây ấn tượng, ủng hộ những người thân thiện và tốt bụng” [dẫn theo 18, tr. 39].

Lêbêđev khẳng định: “Nhu cầu giao tiếp là nhu cầu thông tin. Con người sống không chỉ bằng bánh mì, một cá nhân không có thông tin thì khó tồn tại. Nhu cầu này có nghĩa là chúng ta cần phải trao đổi với nhau. Chúng ta còn có nhu cầu về sự đồng tình, ủng hộ, thông cảm của người khác” [dẫn theo 18, tr. 39].

Như vậy, quan điểm này chưa thực sự đầy đủ bởi nhu cầu giao tiếp không đơn thuần chỉ là nhu cầu thông tin mà còn cả nhu cầu chia sẻ, trao đổi tâm tư, tình cảm, nguyện vọng; củng cố, thiết lập mối quan hệ với người khác. Trên cơ sở đó con người ảnh hưởng và tác động qua lại lẫn nhau.

Tác giả *Bùi Thị Vân Anh* cho rằng: "Nhu cầu giao tiếp là sự đòi hỏi tất yếu của con người 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 nhân cách, một chủ thể, một thành viên của nhóm, của xã hội" [3, tr. 40].

Chúng tôi quan niệm nhu cầu giao tiếp là sự đòi hỏi tất yếu của con người về việc được tiếp xúc, trao đổi thông tin, chia sẻ tâm tư, nguyện vọng, củng cố và thiết lập các mối quan hệ xã hội để tồn tại và phát triển.

Nhu cầu giao tiếp có liên quan đến các nhu cầu cơ bản của con người, là cơ sở của những nhu cầu cơ bản, đồng thời quy định sự phát triển của nhiều nhu cầu khác. Trong giao tiếp con người không chỉ thỏa mãn nhu cầu giao tiếp mà còn hình thành, phát triển và thỏa mãn các nhu cầu khác.

Đặc điểm cơ bản của nhu cầu giao tiếp là có đối tượng giao tiếp - chủ thể giao tiếp khác. Đó là sự hướng tâm lý của chủ thể giao tiếp về một chủ thể giao tiếp nhất định để trao đổi thông tin, xúc cảm, tình cảm, phối hợp hoạt động, bộc lộ bản thân, nhận được sự giúp đỡ của họ... nhu cầu giao tiếp trở thành tâm thế của mỗi người, để mỗi người sẵn sàng tiếp cận nhau, trò chuyện cùng nhau... để cùng hướng tới mục đích nhất định trong các hoạt động nhất định.

Nhu cầu giao tiếp chịu ảnh hưởng của các mối quan hệ xã hội, ý thức xã hội. Tuy nhiên, các mối quan hệ xã hội ở mỗi cá nhân không như nhau, cùng với điều kiện hoạt động, lối sống, đặc điểm tâm lý của lứa tuổi, nghề nghiệp khác nhau nên nhu cầu giao tiếp được biểu hiện ở mỗi cá nhân là khác nhau. Nhu cầu

giao tiếp của cá nhân được phát triển nhờ vào các mối quan hệ qua lại của cá nhân và với mọi người xung quanh.

c. Mục đích giao tiếp

Khi giao tiếp mỗi cá nhân đều có động cơ và mục đích riêng, mục đích đó có thể là thu thập thông tin, giải trí, tạo dựng quan hệ... Đôi khi mục đích và động cơ giao tiếp của các cá nhân là mâu thuẫn, đối kháng với nhau. “Về bản chất, giao tiếp có nhiều mục đích như 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 [dẫn theo 17, tr. 350].

Như vậy, mục đích của giao tiếp là gì đi chăng nữa cũng đều diễn ra dưới dạng trao đổi thông tin, tư tưởng, tình cảm, thế giới quan và nhân sinh quan, nhu cầu... của những người tham gia vào quá trình giao tiếp.

d. Nội dung giao tiếp

Nội dung giao tiếp là những vấn đề, chủ đề được đề cập đến khi giao tiếp với người khác. Theo *Trần Thị Minh Đức*, trong nội dung giao tiếp người ta thường chia làm hai loại: Nội dung tâm lý và nội dung công việc [14].

- *Nội dung tâm lý trong giao tiếp*: "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 lý, hóa và cơ học của khách thể (đối tượng), còn trong giao tiếp các chủ thể đều có sự thay đổi nhất định trong tâm lý của mình. Nội dung tâm lý trong giao tiếp bao gồm nhận thức và thái độ cảm xúc" [14].

+ Nhận thức: Bất kì một cuộc giao tiếp nào cũng mang lại một sự hiểu biết nhất định cho chủ thể tham gia. Nội dung nhận thức trong giao tiếp rất đa dạng, phong phú và sinh động. Nhờ có giao tiếp, con người truyền đạt và lĩnh hội những tri thức, kinh nghiệm mới, trao đổi với nhau về tư tưởng, tình cảm, ý chí, về những vấn đề cùng quan tâm trong cuộc sống. Thông qua giao tiếp con người hiểu biết về mình và về người khác, trên cơ sở đó, con người tự điều chỉnh nhận thức, hành vi của mình cho phù hợp với chuẩn mực của xã hội.

+ Thái độ cảm xúc: Khi giao tiếp với nhau, các chủ thể đều "biểu hiện một trạng thái xúc cảm nhất định thông qua cử chỉ, hành vi, nụ cười, ánh mắt, nét mặt, lời nói..." [14]. Qua đó các chủ thể giao tiếp nhận biết được sự thiện chí hay thiếu thiện chí, quan tâm hay thờ ơ, cởi mở hay dè dặt, bình tĩnh, tự tin... Các thái độ cảm xúc có thể thay đổi cùng với nội dung nhận thức và hoàn cảnh giao tiếp. "Sự xuất hiện của các xúc cảm âm tính có thể làm hạn chế hiệu quả của tiến trình giao tiếp" [14].

- *Nội dung công việc trong giao tiếp*: "Nội dung công việc phản ánh tính chất của mối quan hệ xã hội của các chủ thể giao tiếp, nó chỉ những sự việc xảy ra trong quan hệ giữa con người với con người, đồng thời mang tính chất hoàn cảnh, tình huống" [3, tr. 42].

"Sự phân chia về nội dung giao tiếp như trên chỉ mang tính tương đối vì trong nội dung công việc bao giờ cũng có biểu hiện của nội dung tâm lý. Nội dung công việc là cái biểu hiện ra bên ngoài còn nội dung tâm lý là nguồn kích thích, là động lực bên trong thúc đẩy hoặc kìm hãm sự biểu hiện của nội dung công việc" [3, tr. 42].

"Nội dung giao tiếp là một mặt quan trọng của quá trình giao tiếp. Ở bất kì quá trình giao tiếp nào cũng có nội dung giao tiếp nhất định". "Nội dung giao tiếp thường phong phú, đa dạng và chịu ảnh hưởng của lứa tuổi, nghề nghiệp, giới tính, sở thích, hoàn cảnh, điều kiện giao tiếp cũng như trạng thái tâm lý của chủ thể và đối tượng giao tiếp" [3, tr. 42].

e. Hoàn cảnh, thời gian giao tiếp

Hoàn cảnh giao tiếp theo nghĩa rộng là toàn bộ hoàn cảnh tự nhiên, xã hội, lịch sử, văn hóa của cộng đồng, dân tộc và quốc gia mà các nhân vật giao tiếp đang có mặt. Còn theo nghĩa hẹp, hoàn cảnh giao tiếp chỉ nơi chốn diễn ra giao tiếp cụ thể, với những đặc trưng riêng. Hoàn cảnh giao tiếp thường được lựa chọn sao cho phù hợp với các chủ thể giao tiếp. Tùy thuộc vào mục đích giao tiếp, tính chất công việc, tính cách và nhu cầu của mỗi cá nhân mà hoàn cảnh và thời gian giao tiếp có thể rộng, hẹp, dài, ngắn khác nhau.

f. Hình thức giao tiếp

Dựa trên những tiêu chuẩn khác nhau mà người ta phân ra các loại giao tiếp khác nhau.

* *Căn cứ vào khoảng cách*: Có giao tiếp trực tiếp và giao tiếp gián tiếp.

- *Giao tiếp trực tiếp*: Là hai chủ thể nói chuyện trực tiếp, "mặt đối mặt" với nhau, "trực tiếp phát và nhận tín hiệu của nhau". Khoảng cách giữa các chủ thể giao tiếp rất gần. Trong quá trình giao tiếp ngoài việc sử dụng ngôn ngữ còn có những cử chỉ, điệu bộ, nét mặt. Kết quả giao tiếp được biết ngay.

- *Giao tiếp gián tiếp*: Được thực hiện thông qua người thứ ba hoặc qua các vật trung gian như thư từ, sách báo, đài, vô tuyến truyền hình... Kết quả giao tiếp không được biết ngay, mức độ giao tiếp có thể ít. Để tăng yếu tố trực tiếp người ta đã sản xuất ra điện thoại truyền hình và lập các cầu truyền hình giữa các nước trên thế giới.

* *Căn cứ vào quy cách giao tiếp*: Có giao tiếp chính thức và giao tiếp không chính thức.

- Giao tiếp chính thức: là "giao tiếp diễn ra theo quy định, thể chế, chức trách. Các chủ thể giao tiếp phải tuân thủ một số yêu cầu xác định" [51, tr. 68]. Nội dung thông báo rõ ràng, khúc triết, ngôn ngữ đóng vai trò chủ đạo, thể hiện ở hình thức hội họp, bàn luận, ký kết...

- Giao tiếp không chính thức: là "Giao tiếp không bị ràng buộc bởi các nghi thức mà dựa vào tính tự nguyện, tự giác, phụ thuộc vào nhu cầu, hứng thú, cảm xúc... của các chủ thể [51, tr. 68]. Trang phục, địa điểm, hoàn cảnh giao tiếp... thường không bị lệ thuộc, gò bó.

g. Phương tiện giao tiếp

Phương tiện giao tiếp là các công cụ được sử dụng để giao tiếp. Trong giao tiếp, các công cụ giao tiếp được sử dụng xen kẽ nhau. Những phương tiện giao tiếp đó là:

* *Phương tiện ngôn ngữ*: "Đây là phương tiện giao tiếp đặc trưng của con người bằng cách sử dụng những tín hiệu chung là từ và ngữ" [51, tr. 67]. 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 phân tích thính giác.

- Ngôn ngữ viết: Được thể hiện bằng kí hiệu, tín hiệu, bằng chữ viết... Ngôn ngữ viết thường được 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*:

Giao tiếp phi ngôn ngữ là "giao tiếp bằng cử chỉ, nét mặt, điệu bộ... Sự kết hợp giữa các động tác khác nhau có thể thể hiện sắc thái khác nhau" [51, tr. 67].

Trong giao tiếp, tùy thuộc vào hoàn cảnh, nội dung và mức độ quan trọng của đối tác giao tiếp mà các chủ thể sẽ chọn lựa công cụ giao tiếp là ngôn ngữ hoặc phi ngôn ngữ cho phù hợp. Thông thường người ta kết hợp cả giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ.

1.2.2. Người cao tuổi

1.2.2.1. Khái niệm người cao tuổi

Hiện nay, trong và ngoài nước có rất nhiều quan niệm và cách gọi khác nhau về người cao tuổi như người già, người có tuổi, người nghỉ hưu... Tùy theo từng phương diện nghiên cứu người ta lại có những định nghĩa khác nhau:

Về *phương diện sinh học*: Người cao tuổi là những người đang ở giai đoạn già hóa gắn liền với sự suy giảm các chức năng của cơ thể.

Về *phương diện tính tuổi*: Năm 1960 Liên hợp quốc đã tạm lấy mốc từ 60 tuổi trở lên là người cao tuổi. Tuy nhiên, trong số những người từ 60 tuổi trở lên, cần phải tách ra số người rất già (từ 80 tuổi trở lên). Vì nếu nhìn chung từ 60 - 80 tuổi nhiều người vẫn còn khỏe mạnh, vẫn hoạt động được, chưa cần nhiều sự hỗ trợ từ người khác nhưng từ 80 tuổi trở lên thì đại đa số đã yếu và cần sự giúp đỡ của người thân, gia đình và cộng đồng, xã hội. Nếu thiếu sự hỗ trợ của người khác, hoặc của cộng đồng thì họ rất khó để có một cuộc sống tốt, đảm bảo chất lượng [27, tr. 13].

Tổ chức Y tế Thế giới (WHO) đã phân chia độ tuổi của người cao tuổi như sau: Từ 60 - 74 tuổi là tuổi già, từ 75 - 90 tuổi là người cao tuổi, từ 90 tuổi trở lên là người sống lâu. Hiện nay, theo quan niệm của Tổ chức này thì người cao tuổi phải từ 70 tuổi trở lên. Một số nước phát triển như Đức, Hoa Kỳ lại quy định người cao tuổi là những người từ 65 tuổi trở lên.

Ở Việt Nam, về mặt *pháp luật*: Luật người cao tuổi (2009) của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam quy định người cao tuổi là những công dân từ đủ 60 tuổi trở lên. Theo Luật này, tính đến cuối năm 2008, cả nước có trên 8 triệu người cao tuổi, chiếm khoảng 9,45% dân số, gần đến ngưỡng của già hóa dân số.

Như vậy, hầu hết các quan niệm đều lấy mốc 60 tuổi trở lên để xác định người cao tuổi. Trong luận án này, chúng tôi sử dụng quan niệm người cao tuổi theo quy định của *Luật người cao tuổi: người cao tuổi là người đủ 60 tuổi trở lên*.

1.2.2.2. Đặc điểm tâm - sinh lý, sức khỏe của người cao tuổi

a. Một số đặc điểm sinh lý, sức khỏe của người cao tuổi

Khi bước sang giai đoạn tuổi già sức khỏe của người cao tuổi giảm sút nhiều, họ thường mắc chứng đa bệnh (nhiều bệnh một lúc). Bệnh ở người cao tuổi thường bắt đầu không ồ ạt, các dấu hiệu thường không rõ rệt, tiến triển âm thầm và ảnh hưởng tới toàn thân, dẫn đến suy kiệt nhanh chóng. Khả năng phục hồi bệnh ở người cao tuổi rất kém [27]. Các bệnh mãn tính thường gặp ở người cao tuổi là: tiểu đường, tim mạch, huyết áp, ung thư... Khả năng vận động của người cao tuổi giảm nhiều, nguy cơ gãy xương cao. Trí nhớ cũng giảm sút khiến người cao tuổi hay quên. Ngoài ra thị lực, thính giác cũng giảm sút rõ rệt [10]. Sự suy giảm về sức khỏe là một nguyên nhân dẫn tới sự thay đổi về tâm lý, trong đó có giao tiếp của người cao tuổi.

b. Đặc điểm tâm lý của người cao tuổi

Người cao tuổi có một số đặc điểm tâm lý như sau:

Về *nhận thức*: Nhận thức của người cao tuổi thể hiện rõ ở sự tự đánh giá về vị thế, vai trò của mình trong gia đình và xã hội. Trong gia đình, một số người cao tuổi

vẫn tiếp tục làm việc nên họ vẫn thấy mình có ích trong gia đình, vẫn có thu nhập, không phụ thuộc vào con cháu... Tuy nhiên, không ít người cao tuổi cảm thấy vị thế của mình bị suy giảm. Sự ảnh hưởng của họ về kinh tế trong gia đình ngày càng ít đi do họ không còn là lao động chính nên vai trò đóng góp, chi phối về kinh tế trong gia đình cũng giảm đi đáng kể. Mặt khác, người cao tuổi tự cảm thấy vị thế của mình trong giáo dục con cháu trong gia đình cũng bị suy giảm do tác động của hội nhập, công nghệ thông tin, của kinh tế thị trường, đạo lý "trọng lão", tính hiếu thảo của con cái đối với cha mẹ, ông bà đã suy giảm. Trong cộng đồng, xã hội, người cao tuổi nhận thấy vai trò vị thế của mình cũng bị suy giảm do hoạt động chủ đạo thay đổi, từ trạng thái làm việc, cống hiến sang trạng thái nghỉ ngơi. Điều này là giảm bớt giao tiếp xã hội, các quan hệ xã hội, xa rời đồng nghiệp, không còn cơ hội thể hiện năng lực, quyền lực của mình đối với người khác và tập thể... Ngoài ra còn do người cao tuổi hạn chế hơn trong tiếp xúc với các thông tin liên quan đến chuyên môn nghề nghiệp, các vấn đề xã hội, các thông tin về bạn bè, đồng nghiệp, do suy giảm về sức khỏe, ốm đau, bệnh tật làm cho người cao tuổi giảm các hoạt động lao động, các hoạt động xã hội, giảm giao tiếp với đồng nghiệp, bạn bè... Do vậy, người cao tuổi tự nhận thấy sự giảm sút vị thế xã hội của mình.

Về mặt xúc cảm, tình cảm:

Một số người cao tuổi có cảm xúc tích cực như: thanh thản do giảm áp lực công việc, có nhiều thời gian gặp gỡ bạn bè, chăm sóc sức khỏe của cá nhân; hạnh phúc vì được chăm lo, giáo dục, dạy dỗ con cháu. Mặc dù đây là công việc khá vất vả nhưng họ cảm thấy hạnh phúc [10]. Nghiên cứu của tác giả *Hoàng Mộc Lan*, cũng cho thấy một số người cao tuổi cảm thấy thanh thản và bình yên, hạnh phúc và hài lòng về cuộc sống, cảm thấy các mối quan hệ gần gũi của mình thật trọn vẹn và cảm thấy mình là người hạnh phúc [30].

Ở một số người cao tuổi xuất hiện trạng thái cảm xúc tiêu cực như tâm trạng hụt hẫng do thay đổi hoạt động chủ đạo từ làm việc sang nghỉ ngơi, từ vị trí quan trọng, có quyền lực, ảnh hưởng lớn trong cơ quan, xã hội sang trạng thái của một người bình thường, hết quyền lực, hết ảnh hưởng, chi phối người khác. Bên cạnh đó là cảm giác buồn chán, bất lực, tuyệt vọng và vô ích, họ lo lắng đồng nghiệp sẽ đối xử với họ tồi tệ hơn và ít quan tâm đến những ý tưởng của họ [30].

Ở nhiều người cao tuổi xuất hiện cảm giác cô đơn, trống trải, buồn chán do phải sống đơn độc do con cái không ở cùng hoặc góa bụa, hơn nữa tâm lý con người luôn muốn thể hiện mình, khẳng định sự tồn tại, hiện diện của bản thân trước người

khác. Khi các cơ hội này giảm đi thì cá nhân cảm nhận sự suy giảm vai trò của mình với mọi người.

Ở một số người cao tuổi xuất hiện cảm giác lo lắng, bất an do sức khỏe, thể chất giảm sút, bệnh tật tăng... Một số người lo lắng vì không có tiền để chăm sóc sức khỏe, chữa bệnh, trở thành gánh nặng cho con cháu. Một số khác lo ngại không có tiền để chữa bệnh khi ốm đau, bởi lương hưu thấp, tiền tiết kiệm ít hoặc không có...[10].

Về hành vi

Do tuổi cao, sức khỏe giảm sút nên người cao tuổi dành nhiều thời gian trao đổi với người khác về bệnh tật, về các loại thuốc, về cách phòng ngừa và chăm sóc sức khỏe. Để đảm bảo sức khỏe, người cao tuổi cũng dành nhiều thời gian để tập thể dục. Họ tham gia vào các câu lạc bộ Yoga, dưỡng sinh, tập thể dục, đi bộ, đạp xe buổi sáng, buổi chiều ở các công viên, các câu lạc bộ khiêu vũ... Sự vận động làm cho người cao tuổi giảm sự lão hóa của cơ thể, làm cho con người nhanh nhẹn, tâm trạng thoải mái hơn. Bên cạnh đó, sự vận động về trí óc cũng rất cần thiết đối với người cao tuổi. Nhiều người cao tuổi tích cực tham gia các câu lạc bộ thơ, văn, nhạc họa, cờ tướng. Điều này giúp người cao tuổi minh mẫn hơn, giảm sự sa sút của trí nhớ. Một số người cao tuổi tích cực tham gia các hoạt động xã hội ở địa phương như đảm nhiệm các công việc tổ trưởng, tổ phó dân phố, bí thư chi bộ, chi ủy của chi bộ, chủ tịch hội cựu chiến binh, công tác mặt trận, hoạt động từ thiện... Các hoạt động này giúp người cao tuổi tăng thêm giao tiếp xã hội, tăng thêm thu nhập, tâm trạng vui vẻ, cơ thể khỏe mạnh.

Người cao tuổi tích cực thăm nom con cháu, họ hàng, quê hương, tham gia xây dựng nhà thờ của dòng họ, xây mộ tổ tiên... những hoạt động này giúp người cao tuổi nhớ lại những kỉ niệm tuổi thơ của mình.

Như vậy, tâm lý của người cao tuổi có nhiều thay đổi, trong đó có sự thay đổi về nhận thức. Người cao tuổi thường băn khoăn về vị thế, vai trò của mình đối với con, cháu trong gia đình và xã hội, nhiều người cao tuổi cảm thấy thất vọng, khó chịu vì cách cư xử của con cháu.

Về tình cảm, đa số người cao tuổi lo lắng về sức khỏe, bệnh tật của bản thân, lo lắng cho cuộc sống tương lai, lo lắng cho con cháu. Bên cạnh đó, nhiều người cao tuổi còn tìm được niềm vui, niềm hạnh phúc bên gia đình, con cháu.

Hành vi của người cao tuổi khá đa dạng được thể hiện qua các hoạt động như: tiếp tục lao động để có thêm thu nhập, đảm bảo cuộc sống; chăm sóc sức khỏe bản thân; thăm nom con cháu, họ hàng, quê quán; hoạt động xã hội.

1.2.3. Giao tiếp của người cao tuổi

1.2.3.1. Khái niệm giao tiếp của người cao tuổi

Từ khái niệm giao tiếp và khái niệm người cao tuổi đã được trình bày ở phần trên, có thể đi đến khái niệm giao tiếp của người cao tuổi như sau:

Giao tiếp của người cao tuổi là sự tiếp xúc tâm lý giữa những người có độ tuổi từ 60 trở lên với nhau và với người khác nhằm trao đổi thông tin, cảm xúc, có tác động và ảnh hưởng qua lại lẫn nhau.

Từ khái niệm trên ta thấy:

- Giao tiếp của người cao tuổi là sự tiếp xúc tâm lý giữa những người cao tuổi với nhau và với người khác. Các chủ thể tham gia vào quá trình giao tiếp luôn thay đổi vai trò cho nhau, chi phối tác động, ảnh hưởng lẫn nhau. Trong quá trình giao tiếp có sự tác động và chuyển hóa qua lại về tâm lý (nhu cầu, nhận thức, rung cảm, ý chí...) giữa cá nhân người cao tuổi với cá nhân khác, giữa cá nhân người cao tuổi với nhóm, giữa nhóm người cao tuổi với nhóm khác. Những yếu tố về khí chất, kinh nghiệm sống, thói quen, lứa tuổi, giới tính và những nét tính cách của mỗi người tạo nên sự phong phú, riêng biệt trong giao tiếp của người cao tuổi.

- Thông qua giao tiếp con người hiểu biết lẫn nhau, ảnh hưởng và tác động qua lại với nhau, hay nói khác đi là giao tiếp luôn thiết lập và thực hiện các mối quan hệ người - người. Thông qua giao tiếp, người cao tuổi trao đổi, chia sẻ với nhau những kiến thức, kỹ năng và xây dựng tình đoàn kết, gắn bó, hợp tác với người khác. Giao tiếp là nhu cầu thiết yếu, là hoạt động đặc trưng cho mối quan hệ của con người với nhau. Nó góp phần tạo dựng nên nhân cách con người trong xã hội.

- Giao tiếp giữa người cao tuổi với mọi người xung quanh mang nội dung xã hội - lịch sử cụ thể. Nội dung giao tiếp thể hiện ở sự trao đổi thông tin, tư tưởng, tình cảm, thế giới quan, nhân sinh quan, nhu cầu, nguyện vọng để hiểu biết lẫn nhau, tác động và ảnh hưởng qua lại với nhau, phối hợp thực hiện công việc, nhiệm vụ, hoạt động cùng nhau.

- Trong giao tiếp, người cao tuổi sử dụng các phương tiện ngôn ngữ (nói, viết) và phi ngôn ngữ (hành vi, cử chỉ, nét mặt...). Nhờ đó mà người cao tuổi có thể bộc lộ, truyền đạt được cảm xúc, suy nghĩ của mình về người khác, về thế giới xung quanh.

1.2.3.2. Biểu hiện giao tiếp của người cao tuổi

Luận án tìm hiểu giao tiếp của người cao tuổi thể hiện qua các khía cạnh sau: Đối tượng, nhu cầu, nội dung, hình thức; phương tiện. Luận án lựa chọn năm thành tố này để tìm hiểu về giao tiếp của người cao tuổi vì đây là năm vấn đề cơ bản, quan trọng của quá trình giao tiếp.

a. Đối tượng giao tiếp của người cao tuổi

Đối tượng giao tiếp của người cao tuổi là những người mà người cao tuổi tiếp xúc trong quá trình giao tiếp của họ. Giao tiếp của người cao tuổi bao gồm: giao tiếp gia đình và giao tiếp xã hội [52], [53].

- Giao tiếp gia đình: Đó là các thành viên trong gia đình (vợ, chồng, các con, cháu...) và giao tiếp với anh, em họ hàng, thân tộc.

- Giao tiếp xã hội: Bao gồm việc tham gia vào các hoạt động, công tác xã hội và quan hệ của họ với cộng đồng đang sống.

b. Nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi

Nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi là sự đòi hỏi tất yếu của người cao tuổi về việc được tiếp xúc, trao đổi thông tin, chia sẻ tâm tư, nguyện vọng, củng cố và thiết lập các mối quan hệ xã hội để tồn tại và phát triển.

Người cao tuổi có nhu cầu được chia sẻ tình cảm với những người thân trong gia đình, thắt chặt mối quan hệ gắn bó với quê hương, họ hàng. Do không còn tham gia vào các công việc chuyên môn nên nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi về vấn đề này cũng giảm đi rất nhiều. Tùy theo điều kiện sức khỏe và hoàn cảnh sống mà người cao tuổi có thể tham gia tích cực vào nhiều hoạt động chung của cộng đồng, xã hội với mong muốn được tham gia đóng góp một phần sức lực vào sự phát triển chung của xã hội.

Luận án tìm hiểu nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi thể hiện ở những mặt cơ bản sau: Nhu cầu được chia sẻ, tâm sự; Nhu cầu củng cố các mối quan hệ; Nhu cầu trao đổi thông tin, truyền đạt kiến thức, kinh nghiệm; Nhu cầu được tôn trọng, đóng góp ý kiến; Nhu cầu đồng cảm, giúp đỡ lẫn nhau; Nhu cầu hoạt động xã hội

- *Nhu cầu được chia sẻ, tâm sự với người khác:* Với người cao tuổi do không còn tham gia hoạt động lao động thường xuyên nên các mối quan hệ, giao lưu của họ trở nên thu hẹp hơn, gây ra sự hụt hẫng về tâm lý, sức khỏe. Vì vậy, người cao tuổi rất cần sự quan tâm, chia sẻ, chăm sóc thường xuyên của người thân cũng như bạn bè cùng độ tuổi. Họ tham gia vào những hoạt động xã hội, giao lưu, giải tỏa những căng thẳng, ức chế, đảm bảo sức khỏe cả về thể chất lẫn tinh thần. Có thể nói, với hầu hết

người cao tuổi, nhu cầu chia sẻ, tâm sự là một nhu cầu cần thiết, không thể thiếu trong cuộc sống của mỗi người [4], [44], [52].

- *Nhu cầu trao đổi thông tin, truyền đạt kiến thức, kinh nghiệm:* Nhu cầu trao đổi thông tin là nhu cầu không thể thiếu đối với người cao tuổi. Nó được coi là một trong những hình thức quan trọng để duy trì sự giao tiếp với xã hội. Người cao tuổi luôn mong muốn cập nhật thông tin về các vấn đề kinh tế, chính trị, xã hội trong nước và quốc tế, thông tin về sức khỏe... để không lạc hậu với thời đại và cuộc sống xung quanh [38].

Nhiều người cao tuổi có nhu cầu được chăm sóc gia đình, con cháu, chia sẻ tình cảm với người thân trong gia đình, thắt chặt mối quan hệ gắn bó với quê hương, họ hàng, họ muốn truyền đạt, chuyển giao kiến thức, kinh nghiệm làm ăn, ứng xử cho những người trẻ tuổi và con cháu, khuyên bảo con cháu khi gặp khó khăn... Một số người cao tuổi khác còn có nhu cầu tiếp tục được tham gia công tác xã hội để tiếp tục đóng góp sức lực cho xã hội với mong muốn được làm việc có ích, được đóng góp một phần công sức vào sự phát triển chung của cộng đồng, xã hội.

Sức khỏe là mối quan tâm hàng đầu của người cao tuổi. Đa số người cao tuổi rất quan tâm chăm sóc sức khỏe, phòng và điều trị bệnh tật. Tuổi cao thường đi kèm với ốm đau, bệnh tật, do đó họ luôn muốn trao đổi những kinh nghiệm, kiến thức chăm sóc sức khỏe với người khác và mong muốn được gia đình cũng như xã hội quan tâm, chăm lo cho sức khỏe của họ. Tại các câu lạc bộ dành cho người cao tuổi, các buổi tọa đàm, nói chuyện về vấn đề dinh dưỡng, kiến thức bảo vệ và nâng cao sức khỏe luôn thu hút đông đảo người cao tuổi tham gia [53], [93].

- *Nhu cầu được tôn trọng, đóng góp ý kiến:* Do sự giảm sút năng lực và trí tuệ có phần thiếu minh mẫn, một số người cao tuổi cảm thấy mất quyền tự chủ. Về mặt xã hội, đối với nhiều người dù không còn trực tiếp tham gia làm việc đóng góp cho xã hội, nhưng họ vẫn cần được công nhận những giá trị, những thành quả mà họ đã đạt được. Trong ứng xử hàng ngày, người cao tuổi quan tâm đến tính lễ nghi, tình cảm hơn là những giá trị vật chất. Họ muốn được con cái quan tâm chăm sóc nhiều hơn, dành thời gian lắng nghe và tôn trọng ý kiến của họ. Người cao tuổi luôn mong muốn gia đình và xã hội tôn trọng tuổi tác và cống hiến của họ, không lãng quên họ, không coi họ là gánh nặng hay người thừa của gia đình và xã hội. Người cao tuổi rất nhiệt tình tham gia đóng góp ý kiến tại các cuộc họp và mong muốn những ý kiến này được ghi nhận, tiếp thu để họ được đóng góp tiếng nói vào sự phát triển chung của cộng đồng, xã hội [4], [93].

- *Nhu cầu hoạt động xã hội:* Đa số người cao tuổi sẵn sàng nhận các nhiệm vụ của xã hội với lòng nhiệt tình và tinh thần trách nhiệm cao. Nhờ có sự tham gia tích cực của người cao tuổi, tình hình chính trị xã hội, nhất là việc giáo dục cho con cháu trong gia đình ngày càng tốt, góp phần rất quan trọng đối với sự ổn định của gia đình và xã hội. Bên cạnh nhu cầu tham gia hoạt động cộng đồng thì người cao tuổi luôn có nhu cầu giải trí, họ tham gia sinh hoạt vào các nhóm bạn như nhóm thơ văn, nhóm cờ, nhóm thể dục thể thao, nhóm ca hát... Chính việc sinh hoạt trong các nhóm bạn này đã giúp người cao tuổi giải tỏa những căng thẳng, bức xúc trong cuộc sống thường ngày, giúp họ yêu đời, khỏe mạnh và sống vui hơn [6], [33].

- *Nhu cầu giao tiếp tâm linh:* Người cao tuổi có nhu cầu giao tiếp với thần linh, trời, phật, tổ tiên (ông bà, cha mẹ, người thân đã mất...). Trong giao tiếp với thần linh, trời, Phật (đi lễ chùa, nhà thờ, tham gia các lễ hội của làng, xã, quốc gia...) người cao tuổi mong muốn, cầu xin sự bình an, thịnh vượng cho gia đình, cộng đồng. Bên cạnh đó, người cao tuổi còn có nhu cầu giao tiếp với tổ tiên (thờ cúng ông bà, cha mẹ, người thân... trong gia đình và dòng họ đã chết) để bày tỏ lòng thành kính với tổ tiên, ông bà, cha mẹ, điều này được thể hiện bằng việc thờ cúng, xây nhà thờ họ, lập gia phả, xây cất mồ mã, tham gia giỗ họ, giỗ tổ... hoặc hoạt động tưởng nhớ các anh hùng dân tộc và những người có công với làng nước. Đối với người cao tuổi, mục đích cuối cùng của nhu cầu tâm linh vẫn là cầu mong cho gia đình, người thân được bình an và hạnh phúc. Hoạt động này góp phần giải tỏa bức xúc, giúp họ hòa nhập vào cuộc sống cộng đồng và đây là những hoạt động góp phần khôi phục và củng cố vai trò, vị trí văn hóa của người cao tuổi trong gia đình và cộng đồng [33], [45].

c. Nội dung giao tiếp của người cao tuổi

Nội dung giao tiếp của người cao tuổi là những chủ đề, vấn đề mà người cao tuổi thường xuyên nói đến, bàn luận đến trong giao tiếp với người khác.

Nội dung giao tiếp của người cao tuổi bao gồm:

- *Nội dung thông tin:* Đối với người cao tuổi, 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 của đất nước và quốc tế. Nhiều người cao tuổi cũng rất quan tâm đến các thông tin thể thao, văn hóa trong nước, quốc tế hoặc những thông tin về sức khỏe, khoa học kỹ thuật... người cao tuổi cập nhật thông tin và trao đổi với bạn bè hàng ngày những thông tin mà họ thu nhận được, điều này giúp họ không bị lạc hậu với thời đại.

- *Nội dung biểu lộ cảm xúc:* Bao gồm thái độ, tình cảm của người cao tuổi. Trong cuộc sống thường ngày người cao tuổi bộc lộ quan điểm, thái độ của mình với

xã hội, chia sẻ tình cảm với những người sống xung quanh (các thành viên gia đình, con cháu, bạn bè, người thân...)

- *Nội dung công việc*: Đối với hầu hết người cao tuổi thì nội dung công việc đã giảm đi nhiều. Một số ít người cao tuổi vẫn tham gia công tác (có thể là công việc chuyên môn, khác chuyên môn hoặc tham gia công tác xã hội ở địa phương) thì họ vẫn thường xuyên trao đổi với người khác để giải quyết công việc.

Sự phân chia trên chỉ có ý nghĩa tương đối, bởi trong giao tiếp có thể cả ba nội dung trên đều được thực hiện, nhưng cũng có thể chỉ một hay hai nội dung trên được thực hiện. Điều này còn tùy thuộc vào hoạt động của mỗi người cao tuổi cũng như hoàn cảnh, tình huống giao tiếp của họ.

d. Hình thức giao tiếp của người cao tuổi

Trong giao tiếp, tùy theo điều kiện và tình huống, người cao tuổi có thể kết hợp các hình thức giao tiếp khác nhau. Luận án tìm hiểu về đặc điểm hình thức giao tiếp của người cao tuổi thể hiện qua hai hình thức: giao tiếp trực tiếp và giao tiếp gián tiếp

- *Giao tiếp trực tiếp*: Đây là hình thức giao tiếp mặt đối mặt, người cao tuổi thường xuyên tiếp xúc với vợ/chồng, con, cháu là những người gần gũi nhất trong cuộc sống của họ. Ngoài ra họ còn giao tiếp với bạn bè, hàng xóm, đồng nghiệp cũ... Các hình thức giao tiếp này có thể là gặp gỡ, thăm hỏi, trò chuyện trực tiếp hoặc đến thăm khi con cháu, họ hàng, bạn bè, người thân ở xa.

- *Giao tiếp gián tiếp*: Ngày nay, điện thoại thông minh và internet đã trở thành phương tiện liên lạc không thể thiếu trong cuộc sống của nhiều người, nó giúp cho con người dễ dàng liên lạc với nhau, giảm đi khoảng cách về mặt địa lý. Có nhiều người cao tuổi sử dụng điện thoại và internet để truy cập thông tin, trò chuyện với con cháu, người thân, bạn bè ở xa rất thuận tiện. Bên cạnh đó, người cao tuổi còn đọc sách báo, nghe đài để có thêm thông tin cho cuộc sống và giao tiếp tâm linh.

e. Phương tiện giao tiếp của người cao tuổi

Trong quá trình giao tiếp người cao tuổi thường sử dụng các phương tiện giao tiếp xen kẽ nhau. Các phương tiện giao tiếp đó là: *Phương tiện ngôn ngữ* (lời nói và chữ viết). Người cao tuổi thường sử dụng lời nói trong giao tiếp với mọi người xung quanh, được biểu hiện bằng âm thanh và tiếp nhận bằng cơ quan thính giác. Ngoài ra, họ còn sử dụng chữ viết. Bên cạnh phương tiện ngôn ngữ thì người cao tuổi còn sử dụng *phương tiện phi ngôn ngữ*: đó là quá trình người cao tuổi sử dụng sự vận động cơ thể, cử chỉ, tư thế, nét mặt, âm giọng và các vật dụng trong

giao tiếp, các 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.

1.2.4. Giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

1.2.4.1. Trung tâm dưỡng lão

TTDL là khái niệm chung dùng để chỉ các cơ sở nuôi dưỡng và chăm sóc người cao tuổi. Các TTDL - cơ sở chăm sóc và nuôi dưỡng người cao tuổi ở nước ta khá đa dạng, gồm các cơ sở của Nhà nước và các cơ sở tư nhân [10, tr.36].

TTDL của Nhà nước gồm: Trung tâm bảo trợ xã hội; Trung tâm Nuôi dưỡng và cung cấp dịch vụ công tác xã hội; TTDL; Nhà nuôi dưỡng người già và trẻ em không nơi nương tựa; Trung tâm nuôi dưỡng người già neo đơn; Trung tâm bảo trợ người già... Các trung tâm này được Nhà nước bao cấp nên không thu tiền của những người cao tuổi đủ tiêu chuẩn, quy định của Nhà nước vừa thu tiền đối với những người cao tuổi không đủ tiêu chuẩn nhưng có nhu cầu sống ở trung tâm [10, tr. 37]. Trong luận án này chúng tôi khảo sát 02 trung tâm của nhà nước là: Trung tâm bảo trợ xã hội III (Thôn Miêu Nha, phường Tây Mỗ, quận Nam Từ Liêm, Hà Nội). Trung tâm bảo trợ xã hội IV (Ba Vì, Hà Nội).

TTDL tư nhân gồm hai loại chính:

- *Các trung tâm của tổ chức hoặc cá nhân*: Hoạt động mang tính dịch vụ chăm sóc người cao tuổi, thu tiền hàng tháng. Trong đề tài này, chúng tôi đã khảo sát hai trung tâm thuộc diện này là: Trung tâm chăm sóc người cao tuổi Nhân Ái (Đường Văn Tiến Dũng, phường Minh Khai, quận Bắc Từ Liêm, Hà Nội) và TTDL Diên Hồng (U07 - L16 - Khu đô thị Đô Nghĩa, đường Lê Văn Lương kéo dài, Hà Đông, Hà Nội).

- *Các trung tâm của tổ chức tôn giáo*: Gồm các trung tâm của đạo Phật, đạo Công Giáo. Các trung tâm này chăm sóc người cao tuổi mang tính từ thiện, về cơ bản không thu tiền. Có những trung tâm vừa hoạt động mang tính từ thiện (theo tiêu chuẩn của trung tâm), vừa thu tiền đối với những người cao tuổi không đủ tiêu chuẩn vào trung tâm, nhưng có nhu cầu sống ở trung tâm.

Như vậy, luận án khảo sát 04 TTDL dành cho hai đối tượng người cao tuổi là: Đối tượng thu tiền và đối tượng không thu tiền.

Cuộc sống của người cao tuổi ở các TTDL có thể mô tả khái quát như sau:

a. Chế độ sinh hoạt

Người cao tuổi ở các TTDL được đảm bảo về ăn và ở.

- *Về ăn*, hầu hết các trung tâm đều đảm bảo cho người cao tuổi được ăn ba bữa/ngày (sáng, trưa, tối). Ở các trung tâm của Nhà nước do kinh phí còn hạn hẹp nên chế độ ăn của người cao tuổi ở mức thấp, từ 12.000 đồng/ngày đến 20.000 đồng/ngày (360.000 đồng/ tháng đến 600.000 đồng/tháng). Có thể nói, với mức chi phí như vậy, các trung tâm mới chỉ đảm bảo cho người cao tuổi ăn những món ăn đơn giản, người cao tuổi không có quyền lựa chọn những món ăn phù hợp với sở thích hay không có quyền thay đổi món ăn mà mình muốn [10, tr. 38 -39]. Ở các trung tâm tư nhân thì mức ăn có khá hơn do người cao tuổi tự đóng tiền. Mỗi người đóng từ 6,5 triệu đồng đến 14 triệu đồng/tháng nên bữa ăn có đa dạng và phong phú hơn.

- *Về ở*, có sự khác nhau giữa các trung tâm. Ở các trung tâm của Nhà nước thì 2 đến 3 người cao tuổi sống chung 1 phòng khoảng 15m², mỗi người một giường gỗ hoặc sắt. Ở các trung tâm tư nhân, do mức đóng góp tương đối cao nên điều kiện ở tốt hơn. Ở mức khoảng 6,5 - 10 triệu thì từ 4 - 8 người một phòng; từ 10 - 12 triệu thì 3 người/phòng; trên 12 triệu thì 1 người 1 phòng có giường, tủ, đệm, chăn gối và tiện nghi khá tốt.

b. Chế độ chăm sóc

Về cơ bản các TTDL đều quan tâm chăm sóc về thể chất và tinh thần cho người cao tuổi. Hầu hết các trung tâm đều có phòng sinh hoạt chung; có ghế đá, khuôn viên để người cao tuổi đi dạo, thể dục, thư giãn. Tuy nhiên giữa TTDL của tư nhân và của nhà nước thì có sự khác nhau, cụ thể, ở các TTDL của tư nhân thì được trang bị tivi có lắp truyền hình cáp, màn hình rộng, nét, người cao tuổi có thể xem các chương trình mà họ yêu thích. Trung tâm có nơi tiếp đón người nhà. Một số người cao tuổi không thích xem tivi có thể nghe đài, nghe tin tức, ca nhạc, đọc sách báo, truyện. Hàng ngày, có nhân viên y tế chăm sóc, xoa bóp, bấm huyệt, đo huyết áp. Còn ở TTDL của nhà nước thì trung tâm không trang bị tivi, đài. Tùy điều kiện kinh tế mà người cao tuổi tự mua sắm nên số phòng có tivi không nhiều, hơn nữa không có truyền hình cáp nên chỉ xem được một vài kênh miễn phí, số lượng sách báo tạp chí rất ít, gần như không có hoặc quá cũ, không cập nhật thông tin. Hàng ngày người cao tuổi tham gia các hoạt động lao động và hoạt động tập thể dục để duy trì sức khỏe. Khi ốm đau họ được nhân viên phòng y tế khám chữa tại chỗ, những trường hợp nặng được chuyển lên các tuyến trên.

1.2.4.2. Khái niệm giao tiếp của người cao tuổi sống trong trung tâm dưỡng lão

Từ khái niệm giao tiếp, khái niệm giao tiếp của người cao tuổi và trung tâm dưỡng lão đã được trình bày ở phần trên, có thể đi đến khái niệm giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL như sau:

Giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL là sự tiếp xúc tâm lý giữa những người có độ tuổi từ 60 trở lên sống trong các cơ sở nuôi dưỡng và chăm sóc người cao tuổi với nhau và với người khác nhằm trao đổi thông tin, cảm xúc, có tác động và ảnh hưởng qua lại lẫn nhau.

1.2.4.3. Biểu hiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

Người cao tuổi sống ở các TTDL là một nhóm của người cao tuổi nói chung. Vì vậy, những biểu hiện giao tiếp của người cao tuổi sống trong TTDL cũng mang những nét chung, giống với những biểu hiện giao tiếp của người cao tuổi nói chung, tuy nhiên vẫn có những nét khác biệt.

Giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL được thể hiện qua những khía cạnh sau: Đối tượng; nhu cầu; nội dung, hình thức; phương tiện.

a) Đối tượng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

Đối tượng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL là những người mà người cao tuổi tiếp xúc trong quá trình giao tiếp của họ. Do sự thay đổi về môi trường và điều kiện sống nên đối tượng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL cũng có sự thay đổi. Khi chưa vào sống ở các TTDL, một số người cao tuổi còn làm việc tại các cơ quan, đơn vị thì họ dành phần lớn thời gian để giao tiếp với đồng nghiệp, những người quản lý các cấp; một số người cao tuổi khác thì sống cùng con cháu, gia đình nên họ giao tiếp chủ yếu với các thành viên trong gia đình, sau đó là đến bạn bè và các nhóm không chính thức khác; một số người cao tuổi cô đơn, sống một mình thì đối tượng giao tiếp của họ chủ yếu là những người hàng xóm láng giềng, bạn bè thân thiết... Tuy nhiên, khi vào sống ở các TTDL thì đối tượng giao tiếp của người cao tuổi đã có sự thay đổi nhất định.

Luận án tập trung tìm hiểu về đối tượng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL với một số nhóm đối tượng như sau:

- *Nhóm những người thân trong gia đình:* Bố, mẹ; Vợ/chồng; các con; Cháu chắt; Anh, chị, em, bà con, họ hàng.

- *Nhóm bạn bè:* bạn đồng nghiệp; bạn đồng hương; bạn học cũ, những người bạn thân thiết.

- *Nhóm những người làm công tác xã hội*: Chuyên gia tâm lý; nhân viên công tác xã hội; sinh viên kiến tập, thực tập, tình nguyện.

- *Nhóm những người ở TTDL*: những người bạn cùng sống ở TTDL; cán bộ quản lý; cán bộ phục vụ ở TTDL.

- *Sự tham gia của người cao tuổi vào các tổ chức, nhóm xã hội dành cho người cao tuổi*: Gồm

+ Các nhóm chính thức (tổ chức xã hội dành cho người cao tuổi): Hội người cao tuổi; Hội cựu chiến binh; Hội phụ nữ; Hội cựu thanh niên xung phong; Chi bộ Đảng.

+ Các nhóm không chính thức (có cùng nhu cầu, sở thích, đam mê...): Câu lạc bộ cờ tướng; Câu lạc bộ dưỡng sinh; Câu lạc bộ thơ ca, văn học, nghệ thuật, nhạc, họa...; Câu lạc bộ thể dục, thể thao, khiêu vũ, Yoga, bóng chày hơi...

b) Nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

Nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL là những mong muốn, đòi hỏi tất yếu của người cao tuổi về việc được tiếp xúc, chia sẻ thông tin, tình cảm, thiết lập và củng cố các mối quan hệ với người khác để tồn tại và phát triển với tư cách là một nhân cách, một chủ thể, một thành viên của nhóm, của xã hội.

Luận án tìm hiểu nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL biểu hiện ở những mặt sau: Nhu cầu được chia sẻ, tâm sự; Nhu cầu củng cố các mối quan hệ; Nhu cầu trao đổi thông tin, truyền đạt kiến thức, kinh nghiệm; Nhu cầu được tôn trọng, đóng góp ý kiến; Nhu cầu đồng cảm, giúp đỡ lẫn nhau; Nhu cầu hoạt động xã hội.

+ *Nhu cầu được chia sẻ, tâm sự*: Do sống xa gia đình, người thân, môi trường sống khép kín, không có điều kiện và cơ hội để tham gia thường xuyên vào các tổ chức, các nhóm xã hội dành cho người cao tuổi nên các mối quan hệ, giao lưu của người cao tuổi sống ở các TTDL cũng bị thu hẹp. Điều này, gây ra sự hẫng hụt về tâm lý, sức khỏe. Vì vậy, họ rất cần sự quan tâm, hỏi thăm, chia sẻ thường xuyên của cán bộ quản lý, cán bộ phục vụ của trung tâm, của người thân, bạn bè và đặc biệt là những người bạn cùng sống ở TTDL. Sự quan tâm, chia sẻ của người thân và những người xung quanh giúp người cao tuổi sống ở các TTDL vui đi nỗi nhớ gia đình, người thân, giải tỏa những căng thẳng, ức chế trong cuộc sống, nhằm đảm bảo tốt cả về sức khỏe thể chất lẫn sức khỏe tinh thần. Có thể nói, đối với hầu hết người cao tuổi sống ở các TTDL, nhu cầu chia sẻ, tâm sự là một nhu cầu cần thiết, không thể thiếu trong cuộc sống của mỗi người.

+ *Nhu cầu củng cố các mối quan hệ*: Khi người cao tuổi vào sống ở các TTDL thì các mối quan hệ của họ ít nhiều cũng có sự thay đổi so với trước đây. Do không

thường xuyên gặp gỡ, tiếp xúc, giao tiếp với người thân trong gia đình, họ hàng, bạn bè, hàng xóm, láng giềng nên họ luôn mong muốn được con cháu thăm nom, hỏi han, trò chuyện, được tham gia vào các công việc chung của dòng họ, quê hương; giữ liên lạc với những người bạn thân thiết... Những mong muốn này là tất yếu đối với người cao tuổi sống ở các TTDL, bởi khi sống ở TTDL có nhiều người cao tuổi cảm thấy trống trải nên việc duy trì những mối quan hệ đã có từ trước, nhất là những mối quan hệ với gia đình và bạn bè giúp người cao tuổi phần nào vơi đi nỗi cô đơn, buồn chán.

+ *Nhu cầu trao đổi thông tin, truyền đạt kiến thức, kinh nghiệm*: Đây là nhu cầu không thể thiếu đối với người cao tuổi sống ở các TTDL. Bởi khi sống trong một môi trường khép kín như TTDL thì sự trao đổi thông tin giúp họ không bị tách rời với xã hội bên ngoài. Người cao tuổi sống ở các TTDL luôn mong muốn được trao đổi với nhau các thông tin như: thời sự, kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội trong nước và quốc tế, sức khỏe, những thông tin liên quan đến người cao tuổi, chính sách dành cho người cao tuổi... để không bị lạc hậu với thời đại và cuộc sống xung quanh. Qua trao đổi thông tin với mọi người, người cao tuổi học hỏi, bổ sung kiến thức, nâng cao hiểu biết cho bản thân để thích ứng với hoàn cảnh và điều kiện sống mới ở TTDL. Bên cạnh đó người cao tuổi sống ở các TTDL còn mong muốn truyền đạt, chuyển giao kiến thức, kinh nghiệm chuyên môn, kinh nghiệm làm ăn, ứng xử, dạy dỗ con cháu cho những người trẻ tuổi, khuyên bảo con cháu khi gặp khó khăn, trở ngại... bởi họ là những người có nhiều kinh nghiệm sống quý báu. Một số ít người cao tuổi có trình độ chuyên môn cao mong muốn truyền đạt lại cho mọi người xung quanh, đặc biệt là cho những người trẻ tuổi.

+ *Nhu cầu được tôn trọng, đóng góp ý kiến*: Do sống ở các TTDL nên mọi sinh hoạt của người cao tuổi phải tuân theo những quy định chung của trung tâm. Cùng với sự suy giảm về sức khỏe, năng lực và trí tuệ có phần thiếu minh mẫn nên mọi sinh hoạt của người cao tuổi sống ở các TTDL phần lớn phụ thuộc vào các cán bộ điều dưỡng, phục vụ của trung tâm, điều đó khiến cho đa số người cao tuổi sống ở các TTDL cảm thấy bị mất quyền tự chủ và thiếu sự tôn trọng.

Về mặt xã hội, mặc dù không còn trực tiếp tham gia vào quá trình lao động, sản xuất tạo ra của cải vật chất cho xã hội nhưng đại đa số người cao tuổi sống ở các TTDL đã có một khoảng thời gian dài để trải nghiệm cuộc đời nên họ có rất nhiều những kiến thức, kinh nghiệm sống quý báu nên họ rất muốn đóng góp những ý kiến đó cho thế hệ trẻ và mong muốn mọi người xung quanh tôn trọng, coi họ là những người sống có ích chứ không phải là người thừa, là gánh nặng cho gia đình, xã hội,

họ vẫn mong muốn được công nhận những giá trị, những thành quả mà họ đã đạt được trước đây.

Trong ứng xử hàng ngày, người cao tuổi sống ở các TTDL quan tâm đến cách ứng xử, thái độ chăm sóc, phục vụ và tình cảm của cán bộ quản lý, phục vụ, của những người cùng sống ở TTDL hơn là những giá trị vật chất. Họ muốn được người thân; cán bộ quản lý, cán bộ phục vụ; những người cùng sống ở TTDL quan tâm, chăm sóc, dành thời gian lắng nghe nhiều hơn và những ý kiến của mình được ghi nhận, tiếp thu.

+ *Nhu cầu đồng cảm, giúp đỡ lẫn nhau*: Nhu cầu được giúp đỡ và giúp đỡ người khác là nhu cầu tất yếu của người cao tuổi sống ở các TTDL bởi phần lớn những người cao tuổi sống ở các TTDL là những người tuổi cao, sức yếu, bệnh tật, một số khác không còn khả năng tự phục vụ bản thân nên họ rất cần sự giúp đỡ của những người xung quanh, đó là những người bạn cùng sống trong trung tâm, những cán bộ quản lý, phục vụ của trung tâm. Bên cạnh đó, người cao tuổi sống ở các TTDL còn mong muốn nhận được sự đồng cảm, an ủi, động viên từ những người xung quanh. Điều đó giúp cho người cao tuổi cảm thấy được thấu hiểu, được sẻ chia, giảm bớt cảm giác cô đơn, buồn chán khi phải sống xa gia đình, người thân, bà con, họ hàng...

+ *Nhu cầu hoạt động xã hội*: Mặc dù sống trong môi trường khép kín nhưng người cao tuổi sống ở các TTDL vẫn mong muốn được tham gia vào các tổ chức, các nhóm, các hoạt động xã hội, vui chơi, giải trí, sinh hoạt trong các câu lạc bộ thơ, ca, nhạc họa, thể dục thể thao, Yoga, dưỡng sinh... Được tham gia sinh hoạt trong các nhóm này sẽ giúp người cao tuổi giảm bớt thời gian rảnh rỗi, vui đi nỗi nhớ gia đình, người thân, giải tỏa những căng thẳng, bức xúc trong cuộc sống thường ngày, giúp họ sống vui vẻ, yêu đời và khỏe mạnh hơn.

c) *Nội dung giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão*

Nội dung giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL là những chủ đề, vấn đề mà họ thường xuyên đề cập, trao đổi, bàn luận trong quá trình giao tiếp với người khác. Luận án tìm hiểu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL thể hiện ở các nội dung sau: Các vấn đề của cá nhân, gia đình; Các vấn đề về sức khỏe; Các vấn đề về thời sự, kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội và những vấn đề về người cao tuổi; Các vấn đề về tâm linh, tín ngưỡng, quê hương, dòng họ; Các vấn đề ứng xử của những người xung quanh; Các vấn đề chuyên môn, nghiệp vụ và các chính sách của Đảng và Nhà nước.

Các nội dung trên được biểu hiện cụ thể trong giao tiếp hàng ngày của người cao tuổi sống ở các TTDL như sau:

+ *Các vấn đề của cá nhân, gia đình*: Đối với người cao tuổi còn gia đình, người thân dù sống xa gia đình, người thân nhưng người cao tuổi sống ở các TTDL vẫn luôn quan tâm đến các vấn đề của gia đình, họ hàng. Họ thường chia sẻ với nhau những vấn đề khó khăn, vướng mắc của gia đình; vấn đề kinh tế, con cháu học hành, công tác, còn đối với những người cao tuổi không còn gia đình, người thân thì vấn đề này ít được quan tâm. Bên cạnh đó người cao tuổi sống ở các TTDL còn chia sẻ những vấn đề trong cuộc sống thường ngày của cá nhân như: những kỉ niệm thời trẻ, những dự định trong tương lai, những lo toan, buồn vui, băn khoăn hay những vấn đề tình cảm (với gia đình, họ hàng...).

+ *Các vấn đề về sức khỏe*: Đối với người cao tuổi sống ở các TTDL thì sức khỏe là một trong những mối quan tâm hàng đầu. Hàng ngày, họ thường trao đổi với nhau những kiến thức, kinh nghiệm, những băn khoăn, vướng mắc về các vấn đề liên quan đến sức khỏe của bản thân, các thành viên trong gia đình, của những người bạn cùng sống ở TTDL, qua đó họ có thêm nhiều kiến thức, kinh nghiệm để duy trì, chăm sóc sức khỏe cho chính mình và những người bạn cùng sống ở trung tâm.

+ *Các vấn đề về thời sự, kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội và những vấn đề về người cao tuổi*: Mặc dù sống trong môi trường khép kín và không còn tham gia vào hoạt động lao động, sản xuất nhưng phần lớn người cao tuổi sống ở các TTDL vẫn quan tâm đến những vấn đề thời sự, kinh tế, văn hóa, xã hội trong và ngoài nước. Người cao tuổi sống ở các TTDL thường nắm bắt những thông tin trong nước và quốc tế thông qua việc xem tivi, nghe đài, đọc sách, báo sau đó họ bàn luận, trao đổi, tranh luận với nhau về những nội dung này. Bên cạnh đó, họ còn trao đổi với nhau về các vấn đề liên quan đến người cao tuổi, các chủ trương, chính sách dành cho người cao tuổi... Điều này giúp cho người cao tuổi sống ở các TTDL có nhiều tri thức mới, không bị lạc hậu và tách biệt với xã hội bên ngoài, góp phần củng cố quan điểm, lập trường, nâng cao nhận thức, cập nhật được tình hình thời sự để có cách ứng xử đúng đắn trước những biến động của xã hội.

+ *Các vấn đề về tâm linh, tín ngưỡng, quê hương, dòng họ*: Đối với nhiều người cao tuổi sống ở các TTDL dù không gắn bó thường xuyên với quê hương, dòng tộc nhưng tâm trí họ vẫn luôn “hướng về cội nguồn”. Họ vẫn luôn quan tâm đến tình hình anh, chị, em, bà con, họ hàng và các công việc chung của dòng họ bởi quê hương, dòng họ như một phần máu thịt mà khi về già họ càng muốn thắt chặt hơn

mối quan hệ này. Bên cạnh đó, người cao tuổi sống ở các TTDL còn quan tâm đến vấn đề tâm linh, tín ngưỡng. Chính vì vậy, trong giao tiếp với mọi người ở TTDL, người cao tuổi vẫn thường đề cập đến những nội dung này.

+ *Vấn đề ứng xử của những người xung quanh*: Người cao tuổi sống ở các TTDL quan tâm nhiều đến ứng xử của mọi người xung quanh nên họ thường xuyên trao đổi, bàn luận với nhau về các nội dung như: cách ứng xử của con cháu; ứng xử của anh, chị, em, bà con, họ hàng; đặc biệt là cách ứng xử của cán bộ quản lý, cán bộ phục vụ trong trung tâm đối với người cao tuổi. Đa số người cao tuổi sống ở các TTDL là những người tuổi cao, sức yếu, nhiều bệnh tật, phần lớn phụ thuộc vào sự chăm sóc của cán bộ phục vụ, tuy nhiên họ vẫn có nhu cầu được tôn trọng, sự tôn trọng này được thể hiện qua cách ứng xử hàng ngày của cán bộ phục vụ đối với người cao tuổi. Vì thế cho nên, đây cũng là chủ đề được người cao tuổi sống ở các TTDL thường xuyên đề cập đến trong giao tiếp của họ.

+ *Các vấn đề về chuyên môn, nghiệp vụ và các chính sách của Đảng và Nhà nước*: Người cao tuổi sống ở các TTDL không còn tiếp tục làm các công việc liên quan đến chuyên môn, nghiệp vụ trước đây. Tuy nhiên, trong giao tiếp hàng ngày với mọi người xung quanh, thỉnh thoảng họ vẫn bàn luận, trao đổi về các công việc trước đây, về những kinh nghiệm chuyên môn mà họ đã tích lũy được trong quá trình lao động, công tác. Bên cạnh đó, họ còn trao đổi, bàn luận với nhau các thông tin mới về những chính sách của Đảng và Nhà nước. Điều này giúp cho người cao tuổi nắm bắt được những chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước để không bị tụt hậu với xã hội.

d) Hình thức giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

Trong giao tiếp, tùy theo điều kiện và tình huống mà người cao tuổi sống ở các TTDL có thể kết hợp các hình thức giao tiếp khác nhau, đó là giao tiếp trực tiếp và giao tiếp gián tiếp.

- *Giao tiếp trực tiếp*: người cao tuổi sống ở các TTDL thường xuyên tiếp xúc, trò chuyện với những người bạn cùng sống trong trung tâm, các cán bộ quản lý, cán bộ phục vụ của trung tâm, đó là những người gần gũi nhất trong cuộc sống của họ. Ngoài ra, họ còn giao tiếp với người thân trong gia đình, bạn bè... Các hình thức giao tiếp này có thể là gặp gỡ, thăm hỏi, trò chuyện trực tiếp khi người cao tuổi về thăm quê, thăm nhà hoặc khi gia đình, người thân, bạn bè đến thăm; tham gia các hoạt động vui chơi, giải trí; đi tham quan, du lịch, dã ngoại...

- *Giao tiếp gián tiếp*: Trong cuộc sống hiện đại, người cao tuổi sống ở các TTDL có thể giao tiếp gián tiếp thông qua các phương tiện truyền thông như điện thoại, internet. Nhờ có điện thoại và internet mà người cao tuổi sống ở các TTDL có thể truy cập thông tin, liên lạc, giao lưu với con cháu ở xa, với bạn bè, người thân một cách rất thuận tiện, dễ dàng, giảm đi khoảng cách về mặt địa lý. Bên cạnh việc giao tiếp qua điện thoại và internet thì người cao tuổi sống ở các TTDL còn xem ti vi, đọc sách, báo, nghe đài để nắm bắt được một số thông tin văn hóa, chính trị, xã hội... Ngoài ra người cao tuổi sống ở các TTDL còn có nhu cầu giao tiếp tâm linh, với Trời, Phật và những người thân đã mất thông qua việc đi lễ chùa/ nhà thờ hoặc thắp hương cầu nguyện tại trung tâm.

e) Phương tiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

Trong quá trình giao tiếp người cao tuổi sống ở các TTDL thường sử dụng các phương tiện giao tiếp xen kẽ nhau. Các phương tiện giao tiếp đó là: *Phương tiện ngôn ngữ*, bao gồm: ngôn ngữ nói và ngôn ngữ viết. Lời nói được người cao tuổi sống ở các TTDL sử dụng thường xuyên trong giao tiếp với mọi người xung quanh. Ngoài ra, một số người cao tuổi sống ở các TTDL còn sử dụng chữ viết trong giao tiếp với người khác, nhất là trong những trường hợp người cao tuổi không còn khả năng nghe hoặc nghe rất kém thì đây chính là phương tiện hỗ trợ hữu ích, giúp người cao tuổi nắm bắt, trao đổi được thông tin. Bên cạnh phương tiện ngôn ngữ thì người cao tuổi sống ở các TTDL còn sử dụng *phương tiện phi ngôn ngữ*: đó là quá trình người cao tuổi sống ở các TTDL sử dụng sự vận động cơ thể, cử chỉ, tư thế, nét mặt, âm giọng và các vật dụng trong giao tiếp, các 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.

1.2.5. Các yếu tố ảnh hưởng tới giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

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.

Có thể thấy, giao tiếp của người cao tuổi chịu ảnh hưởng của nhiều yếu tố khác nhau, trong đó có những yếu tố khách quan như nền văn hóa xã hội, môi trường sống, các cơ chế chính sách xã hội đối với người cao tuổi, điều kiện, hoàn cảnh sống của gia đình... có những yếu tố chủ quan thuộc về phía cá nhân như đặc điểm tâm lý

lừa tuổi và nhân cách, kiểu khí chất, tính cách, tâm trạng, nhu cầu, động cơ giao tiếp của cá nhân, yếu tố sức khỏe... Luận án tập trung tìm hiểu một số yếu tố tác động đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL như sau:

1.2.5.1. Ảnh hưởng của các yếu tố chủ quan

a) Độ tuổi

Trong một nghiên cứu về giao tiếp với người lớn tuổi, các tác giả Mary Lee Hummert, Jaye L. Shaner, Teri A. Garstka, Clark Henry đã chỉ ra rằng những người lớn tuổi ít có khả năng đưa ra các thông tin đầy đủ ở tất cả các nội dung trong giao tiếp và giao tiếp chịu ảnh hưởng của yếu tố bối cảnh và tuổi giao tiếp [68, tr. 124].

Các tác giả Kathryn M. Yorkston, Michelle S. Bourgeois, Carolyn R. Baylor khi nghiên cứu về giao tiếp và tuổi già đã khẳng định: Giao tiếp giữa các cá nhân là một công cụ quan trọng để điều chỉnh cuộc sống, khi về già giao tiếp thường có sự giảm sút. Nguyên nhân là do những thay đổi về sức khỏe thể chất, trầm cảm và suy giảm nhận thức, thay đổi sinh lý trong quá trình nghe, nói. Phần lớn người cao tuổi gặp các vấn đề về thính giác, viết lách, sử dụng điện thoại, mất ngôn ngữ, mất thính lực, chứng khó đọc... và những vấn đề này sẽ phát triển cùng với tuổi tác [67].

Ở Việt Nam, khi nghiên cứu về các yếu tố ảnh hưởng tới tâm lý của người cao tuổi trong các TTDL, tác giả Vũ Dũng cho rằng: yếu tố tuổi tác thường song hành với sức khỏe, tuổi càng cao thì sức khỏe càng yếu. Tuổi tác sẽ dẫn tới sự lão hóa và suy nhược cơ thể và tuổi tác sẽ ảnh hưởng tới nhận thức, thái độ và hành vi trong đó có hành vi giao tiếp của người cao tuổi [10, tr. 164].

b) Sức khỏe

Cũng như nhiều yếu tố tâm lý khác, giao tiếp của con người chịu ảnh hưởng của yếu tố sức khỏe. Khi chủ thể có sức khỏe tốt thì thực hiện hoạt động hiệu quả và ngược lại khi ốm đau, mệt mỏi thì con người hoạt động kém hiệu quả, thậm chí là không tham gia hoạt động. Chính vì vậy mà sức khỏe là mối quan tâm hàng đầu của tất cả mọi người, song, đối với người cao tuổi sống ở các TTDL thì sức khỏe lại có một ý nghĩa đặc biệt.

Kết quả nghiên cứu của các tác giả Vũ Dũng, Phạm Hiền cho rằng: Sức khỏe có ảnh hưởng đến tâm trạng, nhận thức, tình cảm và hành vi của người cao tuổi sống trong các TTDL, trong đó có hành vi giao tiếp. Khi bước vào giai đoạn tuổi già, sức khỏe giảm sút rất nhiều do hoạt động của hệ thần kinh, hệ cơ bắp, hệ tuần hoàn suy giảm là nguyên nhân gây ra tình trạng giảm, mất trí nhớ, vận động chậm và kém bền bỉ, lưu thông máu kém, nguy cơ xơ vữa động mạch, nhồi máu cơ tim cao... Khi con

người khỏe mạnh thì họ nhận thức minh mẫn, hiệu quả, tâm trạng vui vẻ, dễ đồng cảm, chia sẻ, trò chuyện, tâm sự với người khác. Trái lại, khi con người ốm yếu, bệnh tật thì nhận thức sa sút, thiếu minh mẫn, hay cáu giận, ít thông cảm, không muốn chuyện trò, tiếp xúc với ai [10], [19].

Các tác giả Eleanor Simonsick, Judith Kasper, Caroline Phillips khi nghiên cứu về mối tương quan giữa sự tổn thương thân thể với sự tiếp xúc xã hội trên 1.002 phụ nữ bị tổn thương thân thể ở các mức độ từ trung bình đến nặng đã chỉ ra rằng: các mối quan hệ và tiếp xúc xã hội có liên quan tới mức độ tổn thương, mức độ tổn thương thân thể càng cao thì mối liên hệ, tiếp xúc xã hội càng ít. Để tăng cường tiếp xúc xã hội cần có các biện pháp giúp đỡ người cao tuổi khắc phục sự tổn thương về sức khỏe [60].

Như vậy, có thể nói, sức khỏe là tài sản quý giá nhất của con người, nhất là đối với người cao tuổi. Sức khỏe ảnh hưởng đến đời sống tâm lý của người cao tuổi nói chung và giao tiếp của người cao tuổi nói riêng.

c) Tính cách

Để tồn tại và phát triển trong xã hội, mỗi cá nhân đều có những cách phản ứng riêng đối với những tác động ngoại cảnh. Khi những phản ứng đó trở nên ổn định trong những hoàn cảnh khác nhau thì chúng trở thành thuộc tính tâm lý, tạo nên tính cách con người. Với tính cách của mình, con người thể hiện thái độ đối với thế giới xung quanh, với mọi người, với công việc và với chính bản thân mình.

Trong nghiên cứu về giao tiếp của người nghỉ hưu ở Hà Nội, tác giả Bùi Thị Vân Anh (2013) cho rằng: "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 hậu, khiêm tốn, lịch sự, thẳng thắn. Ngược lại, những nét tính cách xấu như: Cộc cằn, gian xảo, hung hãn, thô lỗ... thường cản trở sự giao tiếp có hiệu quả của con người" [3, tr. 67]. Những người có tính cách cởi mở, vui vẻ, dễ gần thường dễ dàng và thích giao tiếp, trò chuyện, chia sẻ và giúp đỡ mọi người, tham gia nhiệt tình vào các buổi sinh hoạt của hội người cao tuổi, các hoạt động chung. Những người có tính cách khép kín, ít nói thì không thích giao tiếp với người khác, họ thường dành thời gian xem ti vi, nghe đài, không tham gia sinh hoạt trong các tổ chức xã hội dành cho người cao tuổi, quan hệ xã hội rất hạn chế [3, tr. 133].

Tác giả Vũ Dũng (2017) khi nghiên cứu về "đặc điểm tâm lý của người cao tuổi sống trong các TTDL" cho thấy tính cách ảnh hưởng nhiều đến tâm lý. Tính cách được biểu hiện qua thái độ và hành vi của người cao tuổi trong sinh hoạt hàng ngày,

trong giao tiếp... Sự khác biệt về tính cách sẽ làm cho những người cao tuổi khó đồng cảm, gần gũi với nhau, khó giao tiếp thường xuyên với nhau. Tác giả cũng chỉ ra rằng: Một trong những nét tính cách của người cao tuổi tại các TTDL là thích giao tiếp và chia sẻ với người khác, nhất là những người bạn cùng sống trong trung tâm bởi họ là những người đồng cảnh ngộ, cùng xa gia đình, tương đồng nhau về tuổi tác, sức khỏe đã làm cho họ xích lại gần nhau, chia sẻ những niềm vui, nỗi buồn về gia đình, con cháu, sức khỏe, bệnh tật, thời cuộc [10, tr. 165].

Nghiên cứu của Weiss (2005) cho thấy, cuộc sống và hoạt động của mỗi cá nhân bị ảnh hưởng bởi quan điểm, tinh thần, thái độ và tính cách. 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 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 tình cảm đam mê, hướng tới cuộc sống lạc quan [57].

Như vậy, với tính cách cởi mở, đam mê, thái độ sống tích cực con người thường hướng tới cuộc sống lạc quan, vui vẻ hơn, và giao tiếp với mọi người xung quanh cũng tích cực hơn.

Tính cách được biểu hiện qua thái độ và hành vi của người cao tuổi trong sinh hoạt hàng ngày, trong giao tiếp... sự khác biệt trong tính cách sẽ làm cho những người cao tuổi khó đồng cảm với nhau, khó gần gũi với nhau, khó giao tiếp thường xuyên với nhau [10].

d) Cảm nhận về vị thế, vai trò của bản thân trong gia đình và trong trung tâm dưỡng lão

Mỗi người trong xã hội đều có "vị thế" riêng của mình. Vị thế xã hội là địa vị của một người trong cơ cấu tổ chức xã hội, theo một sự thẩm định và đánh giá của xã hội. Vị thế xã hội là chỗ đứng của mỗi người trong xã hội, nó cho biết người đó là ai (là cha, là mẹ, là giám đốc, là nhân viên...). Ở mỗi vị thế con người cần có hành vi ứng xử phù hợp với vị thế đó.

Nghiên cứu của các tác giả Phùng Tố Hạnh, Nguyễn Đức Truyền về "tâm thức hành động ở người già trong đời sống gia đình và xã hội" cho thấy: Người cao tuổi tự khẳng định họ có địa vị chủ chốt trong gia đình, dù tuổi cao, sức yếu nhưng phần lớn các cụ vẫn thấy vị thế của mình ít bị thay đổi. Trong gia đình họ vẫn là người có quyền quyết định, là người được kính trọng, là người đứng đầu, đại diện cho gia đình. Điều này được thể hiện ở việc các cụ vẫn là người quyết

định những việc chính trong gia đình và con cái luôn hỏi ý kiến các cụ trước khi quyết định những việc quan trọng. Đó là điều quan trọng để người cao tuổi cảm thấy tự tin hơn vào bản thân, giao tiếp với mọi người tích cực hơn và cảm thấy ít cô đơn hơn trong cuộc sống [52].

Một số tác giả khác cho rằng: Địa vị xã hội của người cao tuổi có nhiều thay đổi. Thực tế cho thấy, người cao tuổi thường có cảm giác mình đã già đi so với những người xung quanh, mất đi quyền lực đối với các thành viên trong gia đình (vợ, chồng, con, cháu...) và xã hội. Họ có cảm nhận rằng mối quan hệ đối xử của người thân, con cháu dần chuyển thành lòng thương hại, từ đó tạo ra một khoảng trống, “hố ngăn cách” với bạn bè, người thân. Đối với xã hội, họ có cảm giác mình chẳng còn giá trị gì nữa. Họ có thái độ sống thu mình không muốn giao lưu, tiếp xúc với mọi người. Điều này ảnh hưởng lớn đến giao tiếp của người cao tuổi [52, tr. 111].

Tác giả Bùi Thị Vân Anh cho rằng: Nếu người cao tuổi tự cảm thấy bản thân có vai trò, vị trí tích cực trong gia đình và xã hội, con cháu của họ vẫn luôn tôn trọng và yêu quý thì họ sẽ có thái độ vui vẻ, thoải mái khi giao tiếp với người khác, có nhu cầu tiếp xúc, trao đổi với mọi người nhiều hơn, tích cực tham gia các hoạt động xã hội, mở rộng quan hệ hơn. Ngược lại, nếu người cao tuổi cảm nhận tiêu cực về vai trò, vị thế của họ trong gia đình và xã hội thì họ ít có nhu cầu tiếp xúc, trao đổi với mọi người, ít tham gia các hoạt động xã hội từ đó dẫn đến nội dung giao tiếp cũng nghèo nàn hơn [3, tr. 131].

Tác giả Vũ Dũng cho rằng: Người cao tuổi sống trong các TTDL tự đánh giá họ không còn thật cần cho con cháu và người thân, không còn ảnh hưởng nhiều đến mọi người trong gia đình. Ở các TTDL thì họ còn được mọi người quan tâm, chú ý và giao tiếp nhiều hơn, họ còn có ảnh hưởng đến những người xung quanh [10].

Có thể thấy, sự nhận thức của người cao tuổi về vai trò, vị thế trong gia đình và xã hội của họ đóng vai trò rất quan trọng đối với giao tiếp của họ. Nếu họ nhận thức được mình vẫn có những vai trò, vị thế nhất định trong gia đình và xã hội thì họ tích cực giao tiếp, ngược lại nếu họ cảm thấy mình không còn vai trò, vị thế gì trong gia đình và xã hội thì người cao tuổi sẽ cảm thấy hụt hẫng, buồn chán và không muốn giao tiếp với mọi người xung quanh.

1.2.5.2. Ảnh hưởng của các yếu tố khách quan

a) Sự quan tâm của gia đình, họ hàng và trung tâm dưỡng lão đối với người cao tuổi

Gia đình bao giờ cũng là chỗ dựa vững chắc cho cá nhân trong cuộc sống. Các mối quan hệ trong gia đình có ảnh hưởng mạnh mẽ và có ý nghĩa đặc biệt đối với cuộc sống, giao tiếp của người cao tuổi. Ngoài các mối quan hệ giao lưu xã hội, người cao tuổi đánh giá rất cao tình cảm gia đình, đặc biệt là tình cảm đối với vợ/chồng, các con cháu. Gia đình là chỗ dựa lớn nhất cho người cao tuổi trong những năm cuối đời, đặc biệt là khi sức khỏe suy giảm. Tuổi già là giai đoạn cuối của đời sống con người nên cần rất nhiều sự quan tâm của những thành viên khác trong gia đình để người cao tuổi cảm thấy có được niềm hạnh phúc thật sự. Chính ở trong gia đình, giữa con cháu, người cao tuổi tìm lại được cảm giác bình yên, sự thỏa mãn và vui vẻ, cảm giác có ích.

Nghiên cứu của nhà tâm lý học Anh Alan Walker (2004) cho thấy, theo quan điểm của những người cao tuổi ở Anh, một trong các yếu tố xã hội đóng vai trò quan trọng trong việc đánh giá chất lượng cuộc sống là: Thường xuyên gặp gỡ gia đình, có mối quan hệ tốt với họ hàng, nhận được sự giúp đỡ của con cái và họ hàng [57].

Như vậy, theo các tác giả, mối quan hệ giữa các thành viên trong gia đình ảnh hưởng mạnh mẽ đến cuộc sống tinh thần của người cao tuổi nói chung và giao tiếp của người cao tuổi nói riêng. Sự yêu thương, quan tâm, chăm sóc của những thành viên sẽ động viên, khích lệ, tạo nên tâm trạng tích cực cho người cao tuổi để họ luôn vui vẻ trong cuộc sống, hòa nhập tốt với xã hội.

Tác giả Vũ Dũng cho rằng gia đình, họ hàng có tác động lớn đến cuộc sống của những người cao tuổi sống ở các TTDL. Yếu tố này tác động lên tất cả các khía cạnh tâm lý của người cao tuổi như nhận thức, tình cảm, hành vi, trong đó có hành vi giao tiếp [10, tr. 173].

Đối với người cao tuổi sống ở các TTDL bên cạnh sự quan tâm của gia đình, họ hàng còn có sự quan tâm của TTDL. Vì vậy, luận án tập trung tìm hiểu ảnh hưởng của sự quan tâm của gia đình, họ hàng và TTDL đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

b) Những người bạn cùng sống trong trung tâm

Theo nghiên cứu của nhà tâm lý học người Đức Martin Pinquart (2000) thì bạn bè có ảnh hưởng rất lớn tới tâm lý nói chung và giao tiếp của người cao tuổi nói riêng. Người cao tuổi cảm thấy được thỏa mãn và hạnh phúc hơn khi sống trong môi trường bạn bè vì họ có cùng nhóm tuổi và thường chia sẻ những đặc điểm cá nhân,

các kinh nghiệm và phong cách sống. Hơn nữa họ luôn mang lại niềm vui cho nhau, thường xuyên giao tiếp và nghĩ về quá khứ tốt đẹp [71].

Có thể nói, đối với người cao tuổi sống ở các TTDL thì TTDL chính là "gia đình" của họ. Hàng ngày họ sống với những người cao tuổi đến từ nhiều nơi khác nhau, mang những đặc điểm tâm lý của vùng miền và những nét tính cách khác nhau, họ có điều kiện sức khỏe và bệnh tật rất khác nhau... Tất cả những điều này đều ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

Cuộc sống của người cao tuổi trong TTDL là một cuộc sống đặc thù - cuộc sống mà không có sự chăm sóc hàng ngày của gia đình, thay vào đó là sự chăm sóc của TTDL, là sự đồng hành của những người cao tuổi cùng sống. Những người cao tuổi cùng ăn ở, sinh hoạt, cùng giúp đỡ khi khó khăn, chia sẻ những vui buồn trong cuộc sống. Chính những người bạn cùng sống ở TTDL đã làm cho người cao tuổi vơi bớt đi sự buồn phiền về cuộc sống không có gia đình, con cháu, về sự quan tâm ít ỏi của con cháu, gia đình, giúp cho người cao tuổi vượt qua những khó khăn của bệnh tật, sức khỏe để sống vui, khỏe hơn.

Một số nghiên cứu ở nước ngoài cũng chỉ ra vai trò quan trọng của mối quan hệ thân thiết đối với đời sống người cao tuổi. Các tác giả Marjorie Lowenthal và Clayton Haven (2002) đã nghiên cứu mối quan hệ giữa sự tiếp xúc xã hội và thích ứng của những người cao tuổi. Kết quả nghiên cứu cho thấy, một mối quan hệ thân thiết là điều kiện hỗ trợ tốt cho người cao tuổi thích ứng với cuộc sống, cũng như làm giảm Stress trước việc nghỉ hưu hay mất bạn đời. Chính quan hệ xã hội này giúp người cao tuổi lấy lại sự thăng bằng trong tâm lý của mình, tìm lại tâm trạng bình thường hay tích cực, giảm sự hăng hụt hay đau khổ của bản thân [dẫn theo 10, tr. 170].

Có thể nói, sự giúp đỡ của những người cùng sống là yếu tố không thể thiếu được đối với những người cao tuổi sống ở các TTDL.

c) Cán bộ quản lý và nhân viên phục vụ trung tâm

Năm 1986, các tác giả Carolyn Cutrona, Dan Russel & Jayne Rose đã nghiên cứu về sự trợ giúp xã hội và thích ứng ở người già. Nghiên cứu xem xét những ảnh hưởng của trợ giúp xã hội đối với sức khỏe vật chất và tinh thần của 50 người từ 60 -88 tuổi. Nghiên cứu được thực hiện hai lần trong thời gian 6 tháng. Những thang đo được sử dụng là thang đo độ đơn độc UCLA, thang tự đánh giá u sầu và thang đo về sức khỏe tinh thần, sự trợ giúp xã hội và những sự kiện gây áp lực trong cuộc đời. Kết quả nghiên cứu cho thấy, sự trợ giúp xã hội là một biến số có ảnh hưởng nhiều đến tình trạng sức khỏe thể chất và sức khỏe tinh thần của người cao tuổi [dẫn theo 10, tr. 171].

Nghiên cứu của tác giả Barbara Wallston, Sheryle Alagna, Brenda DeVellis và Rober DeVellis về bệnh tật, về sử dụng các dịch vụ sức khỏe, các chế độ ăn uống, chữa bệnh, việc phục hồi chức năng và sự thích ứng với bệnh tật ở người cao tuổi. Kết quả nghiên cứu này đã chỉ ra mối quan hệ trực tiếp giữa trợ giúp xã hội và sức khỏe tinh thần của người cao tuổi. Nghiên cứu đề nghị về những mô hình trợ giúp xã hội cho người cao tuổi. Nghiên cứu cũng đề xuất một khung lý luận về các bước áp dụng trợ giúp xã hội nhằm thúc đẩy sức khỏe thể chất cho người cao tuổi [dẫn theo 10, tr. 172].

Khi nói về sự ảnh hưởng của TTDL đối với người cao tuổi cần nói tới ảnh hưởng của các cán bộ phục vụ. Cán bộ phục vụ bao gồm: Cán bộ y tế đảm nhiệm nhiệm vụ chăm sóc sức khỏe cho người cao tuổi (khám chữa bệnh), cán bộ tài vụ lo cơm áo gạo tiền, cán bộ cấp dưỡng lo ăn uống và cán bộ điều dưỡng lo việc chăm sóc người cao tuổi.

Kết luận chương 1

Tổng quan nghiên cứu về giao tiếp của người cao tuổi cho thấy, đã có nhiều công trình trong và ngoài nước nghiên cứu về giao tiếp của người cao tuổi. Các nghiên cứu đã chỉ ra thực trạng giao tiếp ở người cao tuổi dưới các góc độ khác nhau và mối liên quan của giao tiếp đến chất lượng sống của người cao tuổi. Tuy nhiên, có thể thấy, có rất ít nghiên cứu đề cập đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở TTDL một cách đầy đủ, trọn vẹn. Ở Việt Nam, những nghiên cứu dưới góc độ tâm lý học về vấn đề này vẫn còn nhiều khoảng trống cần được quan tâm, nghiên cứu.

Người cao tuổi là người đủ 60 tuổi trở lên đối với cả nam và nữ.

Giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL là sự tiếp xúc tâm lý giữa những người có độ tuổi từ 60 trở lên sống trong các cơ sở nuôi dưỡng và chăm sóc người cao tuổi với nhau và với người khác nhằm trao đổi thông tin, cảm xúc, có tác động và ảnh hưởng qua lại lẫn nhau.

Giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL được thể hiện qua các khía cạnh sau: Đối tượng giao tiếp; nhu cầu giao tiếp; nội dung giao tiếp; hình thức giao tiếp; phương tiện giao tiếp.

Có một số yếu tố chủ quan và khách quan ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL. Các yếu tố chủ quan như: Độ tuổi; sức khỏe; tính cách; cảm nhận về vị thế, vai trò của bản thân trong gia đình, trong TTDL và xã hội. Các yếu tố khách quan như: Sự quan tâm của gia đình, họ hàng và của TTDL đối với người cao tuổi; những người bạn cùng sống trong trung tâm; cán bộ quản lý và cán bộ phục vụ của trung tâm.

CHƯƠNG 2: TỔ CHỨC VÀ PHƯƠNG PHÁP NGHIÊN CỨU

2.1. Tổ chức nghiên cứu

2.1.1. Khách thể và địa bàn nghiên cứu

2.1.1.1. Khách thể nghiên cứu

Tổng số khách thể tham gia khảo sát là 337 người cao tuổi sống ở các TTDL. Trong đó: điều tra thử: 54 người; điều tra chính thức: 337 người; phỏng vấn sâu: 30 người; nghiên cứu trường hợp: 3 người cao tuổi (trong đó: Một người giao tiếp ở mức cao, một người giao tiếp ở mức trung bình, một người giao tiếp ở mức thấp). Khách thể điều tra thử cũng là khách thể tham gia điều tra chính thức. Số khách thể phỏng vấn sâu, nghiên cứu trường hợp được lựa chọn từ những khách thể tham gia trong lần khảo sát chính thức.

Sự phân bố khách thể nghiên cứu được trình bày tóm tắt trong *bảng 2.1*

Bảng 2.1: Đặc điểm khách thể nghiên cứu

Tiêu chí		TTDL Diên Hồng		Trung tâm Nhân Ái		Trung tâm Bảo trợ xã hội 3		Trung tâm Bảo trợ xã hội 4		Tổng	
		SL	%	SL	%	SL	%	SL	%	SL	%
Giới tính	Nam	37	48,1	41	47,7	34	41,0	49	53,8	161	47,8
	Nữ	40	51,9	45	52,3	49	59,0	42	46,2	176	52,2
Tuổi	60 -74	26	33,8	27	31,4	22	26,5	23	25,3	98	29,1
	75 - 90	37	48,0	48	55,8	44	53,0	50	54,9	179	53,1
	> 91 tuổi	14	18,2	11	12,8	17	20,5	18	19,8	60	17,8
Tình trạng hôn nhân	Có gia đình, con cháu	36	46,8	46	53,5	28	33,7	41	45,1	151	44,8
	Không có gia đình, người thân	41	53,2	40	46,5	55	66,3	50	54,9	186	55,2
Sức khỏe	Khỏe mạnh	6	7,8	3	3,5	33	39,8	8	8,8	50	14,8
	Bình thường nhưng có một số bệnh vặt	4	5,2	4	4,7	16	19,3	15	16,5	39	11,6
	Bệnh mãn tính phải điều trị	7	9,1	9	10,5	15	18,1	43	47,3	74	22,0
	Yếu	60	77,9	70	81,4	19	22,9	25	27,5	174	51,6
Thời gian sống ở TTDL	1 - 5 năm	76	98,7	27	31,4	12	14,5	4	4,4	119	35,3
	6 - 10 năm	1	1,3	46	53,5	26	31,3	67	73,6	140	41,5
	11 - 15 năm	0	0	13	15,1	27	32,5	16	17,6	56	16,6
	16 - 20 năm	0	0	0	0	13	15,7	3	3,3	16	4,7
	Trên 20 năm	0	0	0	0	5	6,0	1	1,1	6	1,8

2.1.1.2. Địa bàn nghiên cứu

Để tìm hiểu thực trạng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL ở nước ta hiện nay. Chúng tôi đã khảo sát tại các trung tâm sau: Trung tâm bảo trợ xã hội III (Hà Nội); Trung tâm bảo trợ xã hội IV (Hà Nội); Trung tâm chăm sóc người cao tuổi Nhân Ái; TTDL Diên Hồng.

Trung tâm bảo trợ xã hội III (Hà Nội) là trung tâm của nhà nước. Tiền thân là Trung tâm nuôi dưỡng người già cô đơn không nơi nương tựa, thành lập năm 1992. Trung tâm có 3 cơ sở trực thuộc: Cơ sở 1 (trụ sở chính): Tại Phố Miêu Nha, Tây Mỗ, Nam Từ Liêm, Hà Nội; Cơ sở 2: Tại Lạc Trung, Thanh Lương, Hai Bà Trưng, Hà Nội; Cơ sở 3: Tại Phú Mỹ, Mỹ Đình, Nam Từ Liêm, Hà Nội. Cơ cấu tổ chức của trung tâm gồm có Ban giám đốc gồm 01 Giám đốc và 02 Phó Giám đốc, 3 phòng chuyên môn (Phòng Tổ chức Hành chính; Phòng y tế; Phòng quản lý - Giáo dục - Nuôi dưỡng) với 79 cán bộ nhân viên. Hiện trung tâm đang chăm sóc, nuôi dưỡng 182 đối tượng. Trong đó, người cao tuổi: 102 (Người cao tuổi cô đơn: 65; Người cao tuổi tự nguyện: 37; Trẻ em: 80 (tại cơ sở 1: có 51 trẻ; tại cơ sở 2: có 16 trẻ; Tại cơ sở 3: có 13 trẻ).

Trung tâm Bảo trợ xã hội IV (Hà Nội) được thành lập tháng 10/1984 hiện đóng trên địa phận thị trấn Tây Đằng - huyện Ba Vì - Thành phố Hà Nội, có diện tích 2,4 ha. Trung tâm là nơi tiếp nhận, quản lý, chăm sóc, nuôi dưỡng: Trẻ mồ côi, trẻ sơ sinh bị bỏ rơi, trẻ lang thang đường phố có hoàn cảnh đặc biệt và trẻ em không rõ nguồn gốc; những người già, ốm đau không nơi nương tựa, người lang thang xin ăn, người tàn tật, người có những hoàn cảnh khó khăn. Hiện có hơn 200 người gồm 60 trẻ em, hơn 100 người già, còn lại là người lang thang đang được quản lý, chăm sóc, nuôi dưỡng tại đây.

Trung tâm chăm sóc người cao tuổi Nhân Ái là trung tâm của tư nhân, được thành lập tháng 05/2007. Hiện nay trung tâm có quy mô phục vụ trên 100 người cao tuổi. Trung tâm nằm trên Đường Văn Tiến Dũng, phường Minh Khai, Quận Bắc Từ Liêm, Thành Phố Hà Nội. Trung tâm có 3 cán bộ quản lý và khoảng 40 cán bộ phục vụ bao gồm các điều dưỡng viên, y sỹ đông y đã được đào tạo tại các trường Đại học, Cao đẳng và Trung cấp y tế. Hoạt động chăm sóc của Trung tâm thực hiện theo hình thức 24/24 giờ. Mức phí cơ bản là 7.500.000đ/tháng (phòng 6-8 người), ngoài ra tùy theo tình hình sức khỏe và nhu cầu của cá nhân người cao tuổi và gia đình thì mức giá lại khác nhau.

TTDL Diên Hồng có địa chỉ tại U07, L16, Khu đô thị Đô Nghĩa, đường Lê Văn Lương kéo dài, Hà Đông, Hà Nội. Là TTDL của tư nhân được thành lập từ tháng 10/2014. Tổng diện tích tòa nhà là 1500m² mặt sàn, xây làm 5 tầng. Về cơ cấu tổ chức trung tâm có một giám đốc, 2 cán bộ quản lý (01 cán bộ quản lý chuyên môn, 01 cán bộ quản lý đời sống), có hơn 30 cán bộ phục vụ. Đối tượng phục vụ tại trung tâm là người già khỏe mạnh hoặc người già yếu không có khả năng tự phục vụ, những bệnh nhân tai biến đã được điều trị ổn định tại bệnh viện (Liệt, ăn uống qua sonde, mở nội soi khí quản, sống thực vật, những người giảm trí nhớ, loạn thần tuổi già...). Trung tâm có các dịch vụ chăm sóc và phục hồi sau tai biến, chăm sóc ngăn ngày và chăm sóc dài ngày. Bảng giá gói cơ bản là 6.500.000 đ/tháng (phòng 6 - 8 giường), chăm sóc ngăn ngày là 350.000đ/ngày, ở bán trú là 250.000đ/ngày. Ngoài ra trung tâm còn có các phòng vip dành cho một người, hai người với mức giá giao động từ 12.000.000đ đến 20.000.000đ/tháng. Hiện trung tâm đang chăm sóc khoảng 130 người cao tuổi.

2.1.2. Các giai đoạn nghiên cứu

Luận án được nghiên cứu từ tháng 10/2014 đến tháng 10/2018 và được chia làm 2 giai đoạn:

- Giai đoạn 1: Nghiên cứu lý luận và chuẩn bị phương pháp, công cụ nghiên cứu
- Giai đoạn 2: Nghiên cứu thực tiễn

2.1.2.1. Giai đoạn nghiên cứu lý luận

Giai đoạn nghiên cứu lý luận được thực hiện trong suốt quá trình nghiên cứu, nhưng tập trung chủ yếu từ tháng 10/2014 đến 10/2015.

a. Mục đích nghiên cứu lý luận

- Tổng quan những nghiên cứu của các tác giả trong và ngoài nước về các vấn đề liên quan đến giao tiếp, giao tiếp của người cao tuổi, giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

- Hệ thống hóa một số vấn đề lý luận cơ bản có liên quan đến giao tiếp, giao tiếp của người cao tuổi, giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

- Từ khung lý luận xác lập quan điểm chỉ đạo trong nghiên cứu thực tiễn về giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

b. Nội dung nghiên cứu lý luận

- Viết tổng quan các nghiên cứu trong và ngoài nước về các vấn đề có liên quan đến giao tiếp, giao tiếp của người cao tuổi, giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

- Phân tích những công trình nghiên cứu trong và ngoài nước về các vấn đề này. Từ đó chỉ ra những vấn đề còn tồn tại trong các nghiên cứu đó và tiếp tục tiến hành nghiên cứu.

- Xác định các khái niệm công cụ và các vấn đề có liên quan đến nghiên cứu: giao tiếp, các cấu thành của giao tiếp, người cao tuổi, TTDL, giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

- Xác định nội dung cho nghiên cứu thực tiễn.

- Xác định các khía cạnh cơ bản trong giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

- Xác định các yếu tố ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

c. Phương pháp nghiên cứu lý luận

- **Phương pháp nghiên cứu tài liệu, văn bản:** Bao gồm các phương pháp như phân tích, tổng hợp, hệ thống hóa và khái quát hóa những lý thuyết cũng như những công trình nghiên cứu thực tiễn của các tác giả trong và ngoài nước trên cơ sở những công trình đã được đăng tải trên các sách báo và tạp chí về những vấn đề liên quan đến giao tiếp, các cấu thành của giao tiếp, người cao tuổi, TTDL, giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

- **Phương pháp chuyên gia:** Được tiến hành nhằm tiếp thu những ý kiến đóng góp của các nhà chuyên môn có kinh nghiệm trong lĩnh vực tâm lý học, giáo dục học, xã hội học, và các chuyên gia, các nhà quản lý trong các lĩnh vực có liên quan đến người cao tuổi để làm rõ thêm những nội dung cần được xem xét làm cơ sở lý luận cho nghiên cứu.

2.1.2.2. Giai đoạn nghiên cứu thực tiễn

Khảo sát các biểu hiện cụ thể thực trạng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL. Giai đoạn này được tiến hành từ tháng 10/2015 đến tháng 5/2016.

a. Mục đích của nghiên cứu thực tiễn

Khảo sát các biểu hiện cụ thể thực trạng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL qua các khía cạnh: đối tượng giao tiếp, nhu cầu giao tiếp, nội dung giao tiếp, hình thức giao tiếp và phương tiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL. Tìm hiểu sự ảnh hưởng của một số yếu tố chủ quan và khách quan đến thực trạng các biểu hiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

b. Nội dung nghiên cứu thực tiễn

- Xây dựng công cụ nghiên cứu: bảng hỏi, mẫu quan sát, dàn ý phỏng vấn sâu.

- Điều tra thử và phân tích độ tin cậy của thang đo.

- Điều tra thực trạng mức độ biểu hiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL, các yếu tố ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

- Phân tích kết quả điều tra thực trạng mức độ biểu hiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

c. Phương pháp nghiên cứu thực tiễn

Phương pháp được sử dụng để nghiên cứu thực tiễn là điều tra bằng bảng hỏi, quan sát, phỏng vấn sâu, chuyên gia, nghiên cứu trường hợp điển hình và thống kê toán học.

d. Quy trình nghiên cứu thực tiễn

Quy trình nghiên cứu thực tiễn gồm 4 bước: 1) Thiết kế bảng hỏi và mẫu biên bản quan sát; 2) Điều tra thử; 3) Điều tra chính thức; 4) Xử lý kết quả.

Bước 1: Thiết kế bảng hỏi và mẫu biên bản quan sát

** Thăm dò tìm hiểu thực trạng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL*

- Mục đích: Nghiên cứu tìm ra các biểu hiện trong giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

- Khách thể nghiên cứu: 60 khách thể gồm 50 người cao tuổi sống ở các TTDL (TTDL Diên Hồng, và trung tâm Bảo trợ Xã hội III - Hà Nội); 10 chuyên gia (02 cán bộ quản lý, 04 cán bộ phục vụ của các TTDL và 04 chuyên gia tâm lý).

- Nội dung nghiên cứu: Khai thác thông tin để tìm hiểu những biểu hiện trong giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

- Tiến hành: Lấy ý kiến chuyên gia và quan sát trực tiếp những biểu hiện thực trạng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL. Từ các nguồn thông tin trên, các biểu hiện thực trạng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL được lựa chọn và tiếp tục lấy ý kiến các chuyên gia để chính xác hóa và làm tiêu chí đánh giá.

** Thiết kế bảng hỏi và mẫu biên bản quan sát biểu hiện thực trạng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL*

- Mục đích: Hình thành nội dung khảo sát cho bảng hỏi và mẫu biên bản quan sát các biểu hiện thực trạng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

- Khách thể nghiên cứu: 10 khách thể gồm cán bộ quản lý, cán bộ phục vụ đang làm việc trực tiếp tại các TTDL và chuyên gia tâm lý.

- Nội dung nghiên cứu: Khai thác thông tin từ các nguồn khác nhau làm cơ sở để thiết kế bảng hỏi và mẫu biên bản quan sát nhằm tìm hiểu thực trạng biểu hiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

- Tiến hành thiết kế bảng hỏi và mẫu biên bản quan sát: Số lượng câu hỏi trong bảng hỏi, tổng hợp các kết quả nghiên cứu tài liệu, kết quả thăm dò, quan sát và

phỏng vấn sâu các cán bộ quản lý, cán bộ phục vụ, người cao tuổi sống ở các TTDL và chuyên gia tâm lý về biểu hiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL; xây dựng nội dung bảng hỏi và mẫu biên bản quan sát để tiến hành khảo sát. Sau khi xây dựng bảng hỏi và mẫu biên bản quan sát, nghiên cứu thực hiện bước xin ý kiến chuyên gia để hoàn thiện bảng hỏi và mẫu biên bản quan sát.

Bảng hỏi dành cho người cao tuổi sống ở các TTDL có các phần chính sau đây:

Phần 1: Tìm hiểu thực trạng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL qua các khía cạnh khác nhau:

Để tìm hiểu thực trạng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL luận án đã xác định 5 nội dung cơ bản trong giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL như sau (xem Phụ lục 2)

- *Thực trạng đối tượng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL:* Khảo sát đối tượng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL hiện nay.

- *Thực trạng nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL:* Khảo sát nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL hiện nay.

- *Thực trạng nội dung giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL:* Khảo sát các nội dung mà người cao tuổi sống ở các TTDL thường trao đổi khi giao tiếp với nhau và với người khác.

- *Thực trạng hình thức giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL:* Khảo sát các hình thức giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL hiện nay.

- *Thực trạng phương tiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL:* Khảo sát các phương tiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL hiện nay.

Phần 2: Tìm hiểu một số yếu tố ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL

Các yếu tố ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL được chia thành hai nhóm chính:

- Các yếu tố chủ quan ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL

- Các yếu tố khách quan ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL

Phần 3: Tìm hiểu các thông tin cá nhân của người cao tuổi

Bao gồm các thông tin như: tuổi, giới tính, tình trạng hôn nhân, sức khỏe, thời gian sống ở trung tâm, số người trong phòng ở TTDL... Đây được coi là biến phụ thuộc trong nghiên cứu này.

Bước 2: Điều tra thử

- Mục đích: Xác định độ tin cậy của phiếu khảo sát và chỉnh sửa những item không đạt yêu cầu.

- Khách thể nghiên cứu: 80 khách thể gồm 70 người cao tuổi (30 người cao tuổi sống ở TTDL Diên Hồng và 40 người cao tuổi sống trong trung tâm bảo trợ xã hội III - Hà Nội) và 4 cán bộ quản lý, 6 cán bộ phục vụ của 2 trung tâm này.

- Nội dung nghiên cứu: Khảo sát bằng bảng hỏi và sau đó tính toán độ tin cậy, độ giá trị.

- Xử lý số liệu bằng chương trình SPSS phiên bản 22.0. Chúng tôi phân tích độ tin cậy bằng phương pháp tính hệ số Alpha của Cronbach và phân tích nhân tố để xác định độ giá trị của các thang đo trong bảng hỏi và nội dung của các nhân tố trong từng thang đo. Kết quả như sau:

Phần 1: Giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL (gồm có 5 nội dung):

1. Đối tượng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL

Kết quả phân tích độ tin cậy đối tượng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL được thể hiện ở bảng 2.2.

Bảng 2.2: Hệ số Alpha đối tượng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

TT	Đối tượng giao tiếp	Cronbach's Alpha
1	Nhóm những người thân trong gia đình (gồm 5 mệnh đề 1,2,3,4,5)	0,729
2	Nhóm bạn bè (gồm 4 mệnh đề 6, 7, 8, 9)	0,758
3	Nhóm những người làm công tác xã hội (gồm 3 mệnh đề 10,11,12)	0,776
4	Nhóm những người ở TTDL (gồm 3 mệnh đề 13, 14, 15).	0,856
5	Các tổ chức, nhóm xã hội dành cho người cao tuổi (gồm 9 mệnh đề ở câu 3, đó là các mệnh đề 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9)	0,837

Kết quả phân tích ma trận tương quan các chỉ số đều $> 0,3$. Hệ số của phép thử KMO and Bartlett's Test = 0,706 và ở mức có ý nghĩa (Sig. =0,000), do vậy thích hợp cho việc chiết xuất yếu tố. Hệ số tải (loading factor) của 24 chỉ báo đều $> 0,3$ và đều được coi là phù hợp với cấu trúc của phép đo. Do vậy, đây là phép đo có độ tin cậy, độ hiệu lực tốt. Kết quả này cho phép chúng tôi sử dụng nội dung này vào điều tra chính thức (Phụ lục 5.1).

2. Nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL

Kết quả phân tích độ tin cậy nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL được thể hiện ở bảng 2.3.

Bảng 2.3: Hệ số Alpha nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

TT	Nhu cầu giao tiếp	Cronbach's Alpha
1	Nhóm nhu cầu chia sẻ, tâm sự (gồm 7 mệnh đề 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7).	0,901
2	Nhóm nhu cầu củng cố các mối quan hệ (gồm 6 mệnh đề 8, 9, 10, 11, 12, 13).	0,785
3	Nhóm nhu cầu trao đổi thông tin, truyền đạt kiến thức, kinh nghiệm (gồm 5 mệnh đề 14, 15, 16, 17, 18).	0,721
4	Nhóm nhu cầu được tôn trọng, đóng góp ý kiến (gồm 4 mệnh đề 19, 20, 21, 22).	0,834
5	Nhóm nhu cầu đồng cảm, giúp đỡ lẫn nhau (gồm 4 mệnh đề 23, 24, 25, 26)	0,869
6	Nhóm nhu cầu hoạt động xã hội (gồm 4 mệnh đề 27,28,29,30).	0,882

Kết quả phân tích ma trận tương quan các chỉ số đều $> 0,3$. Hệ số của phép thử KMO and Bartlett's Test = 0,710 và ở mức có ý nghĩa (Sig. =0,000), do vậy thích hợp cho việc chiết xuất yếu tố. Hệ số tải (loading factor) của 30 chỉ báo đều $> 0,3$ và đều được coi là phù hợp với cấu trúc của phép đo. Do vậy, đây là phép đo có độ tin cậy và giá trị tốt. Kết quả này cho phép chúng tôi sử dụng nội dung này vào điều tra chính thức (xem phụ lục 5.2).

3. Nội dung giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL

Kết quả phân tích độ tin cậy nội dung giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL được thể hiện ở bảng 2.4.

Bảng 2.4: Hệ số Alpha nội dung giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

TT	Nội dung giao tiếp	Cronbach's Alpha
1	Các vấn đề của cá nhân, gia đình (gồm 5 mệnh đề 1,2,3,4,5)	0,864
2	Vấn đề sức khỏe (gồm 4 mệnh đề 6, 7, 8, 9).	0,712
3	Vấn đề thời sự, kinh tế, chính trị văn hóa, xã hội và những vấn đề về người cao tuổi (gồm 4 mệnh đề 10, 11, 12, 13).	0,799
4	Vấn đề tâm linh, tín ngưỡng, quê hương, dòng họ (gồm 3 mệnh đề 14, 15, 16).	0,790
5	Vấn đề ứng xử của những người xung quanh (gồm 4 mệnh đề 17, 18, 19, 20).	0,790
6	Trao đổi chuyên môn, nghiệp vụ và các chính sách của Đảng và Nhà nước (gồm 3 mệnh đề 21, 22, 23).	0,771

Kết quả phân tích ma trận tương quan các chỉ số đều $> 0,3$. Hệ số của phép thử KMO and Bartlett's Test = 0,786 và ở mức có ý nghĩa (Sig. = 0,000), do vậy thích hợp cho việc chiết xuất yếu tố. Hệ số tải (loading factor) của 23 chỉ báo đều $> 0,3$ và đều được coi là phù hợp với cấu trúc của phép đo. Do đó, đây là phép đo có độ hiệu lực tốt, những số liệu mà nó cung cấp rất đáng tin cậy. Kết quả này cho phép chúng tôi sử dụng nội dung này vào điều tra chính thức (Phụ lục 5.3).

4. Hình thức giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL

Kết quả phân tích độ tin cậy hình thức giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL được thể hiện ở bảng 2.5.

Bảng 2.5: Hệ số Alpha hình thức giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

TT	Hình thức giao tiếp	Cronbach's Alpha
1	Hình thức giao tiếp trực tiếp (gồm 7 mệnh đề 1,2,3,4,5,6,7)	0,758
2	Hình thức giao tiếp gián tiếp (gồm 11 mệnh đề 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18)	0,722

Kết quả phân tích ma trận tương quan các chỉ số cho biết, trong ma trận này có một số đáng kể các tương quan $> 0,3$. Hệ số của phép thử KMO and Bartlett's Test = 0,606 và ở mức có ý nghĩa (Sig. = 0,000), do vậy thích hợp cho việc chiết xuất yếu tố. Hệ số tải (loading factor) của 18 chỉ báo đều $> 0,3$ và đều được coi là phù hợp với cấu trúc của phép đo. Do đó, đây là phép đo có độ hiệu lực, những số liệu mà nó cung cấp là đáng tin cậy. Kết quả này cho phép chúng tôi sử dụng nội dung này vào điều tra chính thức (Phụ lục 5.4).

5. Phương tiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão:

Kết quả phân tích độ tin cậy phương tiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL với hệ số Alpha = 0,721 (từ 0,594 đến 0,724). Kết quả phân tích ma trận tương quan các chỉ số cho biết, trong ma trận này có một số đáng kể các tương quan $> 0,3$. Hệ số của phép thử KMO and Bartlett's Test = 0,709 và ở mức có ý nghĩa (Sig. = 0,000), do vậy thích hợp cho việc chiết xuất yếu tố. Hệ số tải (loading factor) của 5 chỉ báo đều $> 0,3$ và như vậy tất cả 5 chỉ báo đều được coi là phù hợp với cấu trúc của phép đo. Do đó, đây là phép đo có độ hiệu lực tốt, những số liệu mà nó cung cấp rất đáng tin cậy. Kết quả này cho phép chúng tôi sử dụng nội dung này vào điều tra chính thức (Phụ lục 5.5).

Phần 2: Các yếu tố ảnh hưởng tới giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL

1. Tính cách

Kết quả phân tích độ tin cậy của yếu tố tính cách ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL được thể hiện ở *bảng 2.6*.

Bảng 2.6: Hệ số Alpha yếu tố tính cách ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

TT	Tính cách	Cronbach's Alpha
1	Hướng nội (bao gồm 5 mệnh đề 1, 2, 3, 4, 5)	0,823
2	Hướng ngoại (bao gồm 5 mệnh đề 6, 7, 8, 9, 10)	0,765

Kết quả phân tích ma trận tương quan các chỉ số cho biết, trong ma trận này có một số đáng kể các tương quan $> 0,3$. Hệ số của phép thử KMO and Bartlett's Test = 0,760 và ở mức có ý nghĩa (Sig. = 0,000), do vậy thích hợp cho việc chiết xuất yếu tố. Hệ số tải (loading factor) của 10 chỉ báo đều $> 0,3$ và như vậy tất cả 10 chỉ báo đều được coi là phù hợp với cấu trúc của phép đo. Vì vậy, đây là phép đo có độ hiệu lực, những số liệu mà nó cung cấp rất đáng tin cậy. Kết quả này cho phép chúng tôi sử dụng nội dung này vào điều tra chính thức (Phụ lục 5.6.1).

2. Tự cảm nhận về vị thế, vai trò của bản thân

Kết quả phân tích độ tin cậy của yếu tố tự cảm nhận về vị thế, vai trò của bản thân ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL được thể hiện ở *bảng 2.7*.

Bảng 2.7: Hệ số Alpha của yếu tố tự cảm nhận về vị thế, vai trò của bản thân ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

TT	Cảm nhận về vị thế, vai trò của bản thân	Cronbach's Alpha
1	Cảm nhận về vị thế, vai trò trong gia đình (bao gồm 5 mệnh đề 1, 2, 3, 4, 5)	0,826
2	Cảm nhận về vị thế, vai trò trong TTDL (bao gồm 3 mệnh đề 6, 7, 8)	0,803

Kết quả phân tích ma trận tương quan các chỉ số cho biết, trong ma trận này có một số đáng kể các tương quan $> 0,3$. Hệ số của phép thử KMO and Bartlett's Test = 0,733 và ở mức có ý nghĩa (Sig. = 0,000), do vậy, thích hợp cho việc chiết xuất yếu tố. Hệ số tải (loading factor) của 8 chỉ báo đều $> 0,3$ và như vậy tất cả 8 chỉ báo đều được coi là phù hợp với cấu trúc của phép đo. Do đó, đây là phép đo có độ hiệu lực,

những số liệu mà nó cung cấp là đáng tin cậy. Kết quả này cho phép chúng tôi sử dụng nội dung này vào điều tra chính thức (Phụ lục 5.6.2).

3. Sự quan tâm của gia đình và của TTDL

Kết quả phân tích độ tin cậy của yếu tố sự quan tâm của gia đình và của TTDL ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL được thể hiện ở *bảng 2.8*.

Bảng 2.8: Hệ số Alpha yếu tố sự quan tâm của gia đình và của trung tâm dưỡng lão ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi

TT	Sự quan tâm của gia đình và của TTDL	Cronbach's Alpha
1	Sự quan tâm của gia đình (bao gồm 4 mệnh đề 1, 2, 3, 4)	0,738
2	Sự quan tâm của TTDL (bao gồm 5 mệnh đề 5, 6, 7, 8, 9)	0,900

Kết quả phân tích ma trận tương quan các chỉ số cho biết, trong ma trận này có một số đáng kể các tương quan $> 0,3$. Hệ số của phép thử KMO and Bartlett's Test = 0,763 và ở mức có ý nghĩa (Sig. = 0,000), do vậy, thích hợp cho việc chiết xuất yếu tố. Hệ số tải (loading factor) của 9 chỉ báo đều $> 0,3$ và như vậy tất cả 9 chỉ báo đều được coi là phù hợp với cấu trúc của phép đo. Do vậy, đây là phép đo có độ hiệu lực, những số liệu mà nó cung cấp là đáng tin cậy. Kết quả này cho phép chúng tôi sử dụng nội dung này vào điều tra chính thức (Phụ lục 5.6.3).

4. Những người bạn cùng sống ở TTDL

Kết quả phân tích độ tin cậy của yếu tố những người bạn cùng sống ở các TTDL với hệ số Alpha = 0,744 (từ 0,675 đến 0,766). Kết quả phân tích ma trận tương quan các chỉ số cho biết, trong ma trận này có một số đáng kể các tương quan $> 0,3$. Hệ số phép thử KMO and Bartlett's Test = 0,622 và ở mức có ý nghĩa (Sig. = 0,000), do vậy, thích hợp cho việc chiết xuất yếu tố. Hệ số tải (loading factor) của 6 chỉ báo đều $> 0,3$ và như vậy tất cả 6 chỉ báo đều được coi là phù hợp với cấu trúc của phép đo. Do đó, có thể khẳng định đây là phép đo có độ hiệu lực tốt, những số liệu mà nó cung cấp rất đáng tin cậy. Kết quả này cho phép chúng tôi sử dụng nội dung này vào điều tra chính thức (Phụ lục 5.6.4).

5. Cán bộ quản lý và cán bộ phục vụ của trung tâm dưỡng lão

Kết quả phân tích độ tin cậy của yếu tố cán bộ quản lý và cán bộ phục vụ của TTDL với hệ số Alpha = 0,643 (từ 0,469 đến 0,684). Kết quả phân tích ma trận tương quan các chỉ số cho biết, trong ma trận này có một số đáng kể các tương quan $> 0,3$, Hệ số phép thử KMO and Bartlett's Test = 0,567 và ở mức có ý nghĩa (Sig. = 0,000), do vậy, thích hợp cho việc chiết xuất yếu tố. Hệ số tải (loading factor) của 6 chỉ báo

đều $> 0,3$ và như vậy tất cả 6 chỉ báo đều được coi là phù hợp với cấu trúc của phép đo. Do đó, đây là phép đo có độ hiệu lực, độ tin cậy và cho phép chúng tôi sử dụng nội dung này vào điều tra chính thức (Phụ lục 5.6.5).

Từ kết quả phân tích trên cho thấy, độ tin cậy trong bảng hỏi là tương đối cao, bảng hỏi chỉnh sửa không đáng kể. Với kết quả này cho phép chúng tôi sử dụng bảng hỏi vào điều tra chính thức.

Bước 3: Điều tra chính thức

- *Mục đích:* Khảo sát trực trạng mức độ biểu hiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL và các yếu tố ảnh hưởng đến thực trạng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

- *Phương pháp:* Chúng tôi sử dụng các phương pháp như: Điều tra bằng bảng hỏi, phỏng vấn sâu, quan sát và nghiên cứu trường hợp điển hình.

- *Khách thể điều tra:* Gồm 337 người cao tuổi sống ở 4 TTDL (TTDL Diên Hồng; trung tâm chăm sóc người cao tuổi Nhân Ái; trung tâm Bảo trợ xã hội 3; Trung tâm bảo trợ xã hội 4). Với các đặc điểm cá nhân được trình bày trong *bảng 2.1*

- *Cách tiến hành:*

+ ***Điều tra bằng bảng hỏi:*** Mỗi khách thể trả lời độc lập một phiếu điều tra về thực trạng giao tiếp của họ. Các khách thể được hướng dẫn để hiểu mục đích và cách thức trả lời các câu hỏi. Do ảnh hưởng của yếu tố sức khỏe (mắt mờ, tay run...) hoặc do không biết chữ nên đa số những phiếu điều tra này được tiến hành bằng cách điều tra viên đọc từng câu hỏi, từng phương án lựa chọn để người cao tuổi cho ý kiến đánh giá của mình, sau đó điều tra viên sẽ ghi lại kết quả này vào phiếu điều tra. Đối với một số người cao tuổi bị lãng tai và biết chữ thì họ sẽ đọc bảng hỏi và trả lời phương án lựa chọn của mình và điều tra viên sẽ giúp họ ghi lại các kết quả này. Các điều tra viên được tập huấn kỹ về bảng hỏi để không đưa ra những gợi ý hoặc những câu hỏi gây phản ứng tiêu cực ở khách thể.

+ ***Tiến hành quan sát người cao tuổi giao tiếp với mọi người xung quanh:*** Với mỗi TTDL chúng tôi tiến hành quan sát người cao tuổi giao tiếp với những người cùng phòng, cùng trung tâm, cán bộ phục vụ, cán bộ quản lý của trung tâm...; quan sát người cao tuổi giao tiếp với nhau khi tham gia lao động hoặc các hoạt động chung do trung tâm tổ chức. Để đánh giá khách quan thực trạng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL chúng tôi tiến hành quan sát 30 người cao tuổi sống ở các TTDL trong 10 buổi.

Quan sát viên ghi chi tiết, cẩn thận mọi biểu hiện thái độ, hành vi, cử chỉ, lời nói của người cao tuổi khi họ giao tiếp với mọi người xung quanh, khi tham gia lao động, tham gia các hoạt động, các buổi sinh hoạt do trung tâm tổ chức mà mình đã quan sát được theo mẫu biên bản quan sát đã được soạn thảo sẵn.

Bước 4: Xử lý kết quả

- **Mục đích:** Xử lý số liệu thu được từ phiếu điều tra bằng bảng hỏi, biên bản quan sát. Phân tích các kết quả xử lý để nhận biết được toàn bộ thực trạng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL và các yếu tố ảnh hưởng đến thực trạng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

- **Nội dung:** Thực trạng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL và các yếu tố ảnh hưởng đến thực trạng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

- **Tiến hành:** Nhập và xử lý số liệu trên phần mềm SPSS phiên bản 22.0

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Để thực hiện các nhiệm vụ của đề tài, luận án sử dụng phối hợp các phương pháp nghiên cứu sau:

2.2.1. Phương pháp nghiên cứu lý luận

2.2.1.1. Mục đích của nghiên cứu lý luận

- Tổng quan những nghiên cứu của các tác giả trong và ngoài nước về các vấn đề liên quan đến giao tiếp và giao tiếp của người cao tuổi

- Hệ thống hóa một số vấn đề lý luận cơ bản về giao tiếp, các cấu thành của giao tiếp, giao tiếp của người cao tuổi

- Xây dựng khung lý thuyết cho vấn đề nghiên cứu, từ đó xác lập quan điểm chủ đạo trong nghiên cứu thực tiễn giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

2.2.1.2. Nội dung nghiên cứu lý luận

- Phân tích, tổng hợp và đánh giá những công trình nghiên cứu của các tác giả trong và ngoài nước về các vấn đề có liên quan đến người cao tuổi, giao tiếp, giao tiếp của người cao tuổi. Từ đó chỉ ra những vấn đề còn tồn tại hoặc chưa được đề cập đến trong các nghiên cứu đó để tiếp tục tiến hành nghiên cứu.

- Xác định khái niệm công cụ và các khái niệm liên quan đến đề tài: giao tiếp, người cao tuổi, giao tiếp của người cao tuổi, TTDL.

- Tổng hợp và phân tích lý luận về giao tiếp, giao tiếp của người cao tuổi và các yếu tố ảnh hưởng đến chúng.

2.2.1.3. Các phương pháp nghiên cứu lý luận

Để nghiên cứu lý luận, chúng tôi đã sử dụng các phương pháp: Chuyên gia, nghiên cứu tài liệu. Trong đó phương pháp nghiên cứu tài liệu là chủ yếu, bao gồm

phân tích, tổng hợp, hệ thống hóa và khái quát hóa những công trình nghiên cứu trong và ngoài nước được đăng tải trên các sách, báo, tạp chí về những vấn đề có liên quan đến giao tiếp, người cao tuổi, giao tiếp của người cao tuổi.

2.2.2. Phương pháp chuyên gia

2.2.2.1. Mục đích nghiên cứu

Nhằm xác định những biểu hiện cụ thể trong giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL và các yếu tố ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL. Lấy tư liệu (ý kiến đóng góp của các chuyên gia tâm lý) để xây dựng những vấn đề lý luận và công cụ nghiên cứu của luận án.

2.2.2.2. Nội dung nghiên cứu

Nghiên cứu sử dụng phương pháp chuyên gia để xin ý kiến đóng góp của một số chuyên gia trong lĩnh vực tâm lý học, tâm lý học lứa tuổi, các nhà xã hội học, công tác xã hội có kinh nghiệm tiếp xúc và làm việc với người cao tuổi sống ở các TTDL về các vấn đề phương pháp luận, thiết kế bộ công cụ đo, các mẫu biên bản quan sát, phỏng vấn sâu về những biểu hiện, các yếu tố ảnh hưởng và một số biện pháp để nâng cao hiệu quả giao tiếp cho người cao tuổi sống ở các TTDL.

2.2.2.3. Cách thức tiến hành

Người nghiên cứu sử dụng đề cương sơ bộ, bảng hỏi về thực trạng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL, mẫu biên bản quan sát, phiếu phỏng vấn sâu sau đó xin ý kiến nhận xét của các chuyên gia về các vấn đề này.

2.2.3. Phương pháp điều tra bằng bảng hỏi

2.2.3.1. Mục đích nghiên cứu

Tìm hiểu thực trạng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL, các yếu tố ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL và một số thông tin cá nhân của khách thể nghiên cứu.

2.2.3.2. Nội dung nghiên cứu

Bảng hỏi về giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL thể hiện qua các khía cạnh: Đối tượng giao tiếp, nhu cầu giao tiếp, nội dung giao tiếp, hình thức giao tiếp, phương tiện giao tiếp, các yếu tố ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL và một số thông tin cá nhân của khách thể nghiên cứu. Cụ thể như sau:

Câu 1: Tìm hiểu về mức độ giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL với mọi người xung quanh, chúng tôi sử dụng thang Likert 5 bậc với 5 mức độ (1-Không bao giờ; 2-Hiếm khi; 3-Thỉnh thoảng; 4-Thường xuyên; 5-Rất thường xuyên).

Câu 2: Tìm hiểu về đối tượng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL. Chúng tôi sử dụng thang Likert 5 bậc với 5 mức độ (1-Không bao giờ; 2-Hiếm khi; 3-Thỉnh thoảng; 4-Thường xuyên; 5-Rất thường xuyên). Bao gồm có 15 mệnh đề, trong đó:

+ Từ mệnh đề 1 - 5: Tìm hiểu mức độ giao tiếp của người cao tuổi sống ở TTDL với những người thân trong gia đình.

+ Từ mệnh đề 6 - 9: Tìm hiểu mức độ giao tiếp của người cao tuổi sống ở TTDL với bạn bè.

+ Từ mệnh đề 10 - 12: Tìm hiểu mức độ giao tiếp của người cao tuổi sống ở TTDL với những người làm công tác xã hội.

+ Từ mệnh đề 13 - 15: Tìm hiểu mức độ giao tiếp của người cao tuổi sống ở TTDL với những người ở TTDL.

Câu 3: Tìm hiểu về mức độ tham gia sinh hoạt trong các nhóm, câu lạc bộ, tổ chức xã hội của người cao tuổi sống ở các TTDL. Chúng tôi sử dụng thang Likert 5 bậc với 5 mức độ (1-Không bao giờ; 2-Hiếm khi; 3-Thỉnh thoảng; 4-Thường xuyên; 5-Rất thường xuyên). Bao gồm có 9 mệnh đề.

Câu 4: Tìm hiểu về các đối tượng mà người cao tuổi sống ở các TTDL thích giao tiếp. Chúng tôi đưa ra 9 phương án và người cao tuổi có thể chọn 3 phương án phù hợp với mình.

Câu 5: Tìm hiểu về các đối tượng mà người cao tuổi sống ở các TTDL thường chia sẻ, tâm sự mỗi khi có điều phiền muộn, băn khoăn. Chúng tôi đưa ra 12 phương án và người cao tuổi chọn phương án phù hợp với mình.

Câu 6: Tìm hiểu sự đánh giá của người cao tuổi sống ở các TTDL về mức độ cần thiết của việc giao tiếp với những người bạn cùng sống ở TTDL. Chúng tôi sử dụng thang Likert 5 bậc với 5 mức độ (1-Không cần thiết; 2-Ít cần thiết; 3-Cần thiết; 4-Khá cần thiết; 5-Rất cần thiết)

Câu 7: Tìm hiểu về nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL. Chúng tôi sử dụng thang Likert 5 bậc với 5 mức độ (1-Không đúng; 2-Phần lớn là không đúng; 3-Nửa đúng nửa không; 4-Phần lớn là đúng; 5-Hoàn toàn đúng). Bao gồm có 34 mệnh đề, trong đó:

+ Từ mệnh đề 1 - 7: Tìm hiểu về nhu cầu chia sẻ, tâm sự của người cao tuổi sống ở TTDL.

+ Từ mệnh đề 8 - 13: Tìm hiểu về nhu cầu củng cố các mối quan hệ của người cao tuổi sống ở TTDL.

+ Từ mệnh đề 14 - 18: Tìm hiểu về nhu cầu trao đổi thông tin, truyền đạt kiến thức, kinh nghiệm của người cao tuổi sống ở TTDL.

+ Từ mệnh đề 19 - 22: Tìm hiểu về nhu cầu được tôn trọng, đóng góp ý kiến của người cao tuổi sống ở TTDL.

+ Từ mệnh đề 23 - 26: Tìm hiểu về nhu cầu đồng cảm, giúp đỡ lẫn nhau của người cao tuổi sống ở TTDL.

+ Từ mệnh đề 27 - 30: Tìm hiểu về nhu cầu hoạt động xã hội của người cao tuổi sống ở TTDL.

Câu 8: Tìm hiểu về nội dung giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL. Chúng tôi sử dụng thang Likert 5 bậc với 5 mức độ (1-Không bao giờ; 2-Hiếm khi; 3-Thỉnh thoảng; 4-Thường xuyên; 5-Rất thường xuyên). Bao gồm có 23 mệnh đề, trong đó:

+ Từ mệnh đề 1 - 5: Tìm hiểu mức độ giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL về các vấn đề của cá nhân, gia đình.

+ Từ mệnh đề 6 - 9: Tìm hiểu mức độ giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL về vấn đề sức khỏe.

+ Từ mệnh đề 10 - 13: Tìm hiểu mức độ giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL về vấn đề thời sự, kinh tế, chính trị văn hóa, xã hội và những vấn đề về người cao tuổi.

+ Từ mệnh đề 14 - 16: Tìm hiểu mức độ giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL về vấn đề tâm linh, tín ngưỡng, quê hương, dòng họ.

+ Từ mệnh đề 17 - 20: Tìm hiểu mức độ giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL về vấn đề ứng xử của những người xung quanh.

+ Từ mệnh đề 21 - 23: Tìm hiểu mức độ giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL về vấn đề trao đổi chuyên môn, nghiệp vụ và các chính sách của Đảng và Nhà nước.

Câu 9: Tìm hiểu về hình thức giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL. Chúng tôi sử dụng thang Likert 5 bậc với 5 mức độ (1-Không bao giờ; 2-Hiếm khi; 3-Thỉnh thoảng; 4-Thường xuyên; 5-Rất thường xuyên). Bao gồm có 18 mệnh đề, trong đó:

+ Từ mệnh đề 1 - 7: Tìm hiểu hình thức giao tiếp trực tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

+ Từ mệnh đề 8 - 18: Tìm hiểu hình thức giao tiếp gián tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

Câu 10: Tìm hiểu về phương tiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL. Chúng tôi sử dụng thang Likert 5 bậc với 5 mức độ (1-Không bao giờ; 2-Hiếm khi; 3-Thỉnh thoảng; 4-Thường xuyên; 5-Rất thường xuyên). Bao gồm có 5 mệnh đề, trong đó:

+ Từ mệnh đề 1 - 2: Tìm hiểu phương tiện giao tiếp ngôn ngữ của người cao tuổi sống ở các TTDL.

+ Từ mệnh đề 3 - 5: Tìm hiểu phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ của người cao tuổi sống ở các TTDL.

Câu 11: Tìm hiểu sự tự đánh giá của người cao tuổi sống ở các TTDL về tính cách của bản thân. Chúng tôi sử dụng thang Likert 5 bậc với 5 mức độ (1-Không đúng; 2-Phần lớn là không đúng; 3-Nửa đúng nửa không; 4-Phần lớn là đúng; 5-Hoàn toàn đúng). Bao gồm có 10 mệnh đề, trong đó:

+ Từ mệnh đề 1 - 5: Tính cách hướng nội

+ Từ mệnh đề 6 - 10: Tính cách hướng ngoại

Câu 12: Tìm hiểu sự đánh giá của người cao tuổi sống ở các TTDL về vị thế, vai trò của bản thân. Chúng tôi sử dụng thang Likert 5 bậc với 5 mức độ (1-Không đúng; 2-Phần lớn là không đúng; 3-Nửa đúng nửa không; 4-Phần lớn là đúng; 5-Hoàn toàn đúng). Bao gồm có 8 mệnh đề, trong đó:

+ Từ mệnh đề 1 - 5: Tìm hiểu đánh giá của người cao tuổi sống ở các TTDL về vị thế, vai trò của bản thân trong gia đình.

+ Từ mệnh đề 6 - 8: Tìm hiểu đánh giá của người cao tuổi sống ở các TTDL về vị thế, vai trò của bản thân trong TTDL.

Câu 13: Tìm hiểu tự đánh giá của người cao tuổi sống ở các TTDL về sự quan tâm của gia đình, họ hàng và của TTDL đối với họ. Chúng tôi sử dụng thang Likert 5 bậc với 5 mức độ (1-Không quan tâm; 2-Ít quan tâm; 3-Bình thường; 4-Quan tâm; 5-Rất quan tâm). Bao gồm có 9 mệnh đề, trong đó:

+ Từ mệnh đề 1 - 4: Tìm hiểu đánh giá của người cao tuổi sống ở các TTDL về sự quan tâm của gia đình, họ hàng đến người cao tuổi

+ Từ mệnh đề 5 - 9: Tìm hiểu đánh giá của người cao tuổi sống ở các TTDL về sự quan tâm của TTDL đến người cao tuổi

Câu 14: Tìm hiểu tự đánh giá của người cao tuổi sống ở các TTDL về những người bạn cùng sống ở TTDL. Chúng tôi sử dụng thang Likert 5 bậc với 5 mức độ (1-Không đúng; 2-Phần lớn là không đúng; 3-Nửa đúng nửa không; 4-Phần lớn là đúng; 5-Hoàn toàn đúng). Bao gồm có 6 mệnh đề.

Câu 15: Tìm hiểu tự đánh giá của người cao tuổi sống ở các TTDL về thái độ của các cán bộ quản lý và cán bộ phục vụ của TTDL đối với người cao tuổi. Bao gồm có 6 mệnh đề.

Câu 16: Tìm hiểu mức độ được mọi người đến thăm của người cao tuổi sống ở các TTDL. Chúng tôi sử dụng thang Likert 5 bậc với 5 mức độ (1-Không bao giờ; 2-Hiếm khi; 3-Thỉnh thoảng; 4-Thường xuyên; 5-Rất thường xuyên). Bao gồm có 5 mệnh đề, bao gồm: vợ chồng, con, cháu, họ hàng...

Câu 17: Tìm hiểu về mức độ về thăm gia đình của người cao tuổi sống ở các TTDL. Chúng tôi sử dụng thang Likert 5 bậc với 5 mức độ (1-Không bao giờ; 2-Hiếm khi; 3-Thỉnh thoảng; 4-Thường xuyên; 5-Rất thường xuyên).

Câu 18: Tìm hiểu mong muốn của người cao tuổi sống ở các TTDL về việc sống với ai, sống ở đâu trong những năm cuối đời. Chúng tôi đưa ra 5 phương án để người cao tuổi chọn phương án phù hợp với mình.

Câu 19: Tìm hiểu mức độ hài lòng của người cao tuổi khi sống ở các TTDL. Chúng tôi sử dụng thang Likert 5 bậc với 5 mức độ (1-Không hài lòng; 2-Hài lòng một chút; 3-Bình thường; 4-Hài lòng; 5-Rất hài lòng).

Câu 20: Tìm hiểu lý do người cao tuổi vào sống ở các TTDL. Chúng tôi đưa ra 8 lý do thuộc về yếu tố chủ quan và 4 lý do thuộc về yếu tố khách quan để người cao tuổi lựa chọn phương án phù hợp với mình.

Ngoài ra bảng hỏi còn tìm hiểu một số thông tin cá nhân như tuổi, giới tính, tình trạng hôn nhân, sức khỏe, thời gian sống ở trung tâm, số người sống chung phòng.

2.2.3.3. Cách thức tiến hành

Điều tra viên sử dụng phiếu điều tra dành cho người cao tuổi sống ở các TTDL để tìm hiểu về thực trạng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL. Chi tiết xin mời xem phụ lục 2.

2.2.4. Phương pháp quan sát

2.2.4.1. Mục đích

Quan sát trực tiếp thái độ, hành vi, cử chỉ, lời nói của người cao tuổi sống ở các TTDL khi họ giao tiếp với nhau và với người khác, khi họ tham gia các buổi sinh hoạt chung do trung tâm tổ chức. Kết quả này để bổ sung thông tin định tính giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

2.2.4.2. Nội dung

Quan sát các biểu hiện thái độ, hành vi, cử chỉ, lời nói của người cao tuổi sống ở các TTDL khi họ tham gia các buổi sinh hoạt chung do trung tâm tổ chức, tham gia các câu lạc bộ, các nhóm dành cho người cao tuổi ở TTDL.

2.2.4.3. Công cụ nghiên cứu

Quan sát bằng mắt và ghi chép các kết quả thu được

2.2.4.4. Cách thức tiến hành

Chúng tôi đã quan sát được 10 buổi sinh hoạt và lễ kỉ niệm của người cao tuổi sống trong TTDL. Để đảm bảo hiệu quả của quan sát, chúng tôi thường ngồi ở vị trí có thể quan sát rõ thái độ, hành vi, cử chỉ, lời nói của người cao tuổi sống trong TTDL. Khi quan sát chúng tôi ghi chép những nội dung sau:

- Đối với nhu cầu giao tiếp: Chú ý đến những mong muốn, thái độ của người cao tuổi khi tham gia các buổi sinh hoạt do trung tâm tổ chức.
- Đối với đối tượng giao tiếp: Chú ý đến những đối tượng mà người cao tuổi tiếp xúc, trò chuyện khi tham gia các buổi hoạt động, sinh hoạt chung.
- Đối với nội dung giao tiếp: Chú ý đến các nội dung, chủ đề mà người cao tuổi quan tâm, trao đổi với nhau trong buổi sinh hoạt chung.
- Đối với hình thức giao tiếp: Chú ý đến cách thức người cao tuổi giao tiếp với nhau khi tham gia các buổi sinh hoạt chung.
- Đối với phương tiện giao tiếp: Chú ý đến việc người cao tuổi sử dụng các phương tiện giao tiếp ngôn ngữ và phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ trong buổi sinh hoạt.

2.2.5. Phương pháp phỏng vấn sâu

2.2.5.1. Mục đích nghiên cứu

Thu thập, bổ sung và làm rõ hơn những thông tin đã thu được từ khảo sát để tìm hiểu rõ hơn giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL, đồng thời để tìm hiểu rõ hơn sự ảnh hưởng của một số yếu tố đến giao tiếp của người cao tuổi sống trong TTDL.

2.2.5.2. Nội dung nghiên cứu

Nội dung phỏng vấn được chuẩn bị rõ ràng theo các vấn đề như: thông tin về người cao tuổi (tên, tuổi, tình trạng hôn nhân, sức khỏe...), làm rõ về giao tiếp hàng ngày của người cao tuổi sống ở các TTDL (đối tượng giao tiếp, nhu cầu giao tiếp, nội dung giao tiếp, hình thức giao tiếp, phương tiện giao tiếp), cảm nhận của người

cao tuổi sống ở các TTDL về cuộc sống hiện nay, các yếu tố ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống trong TTDL, lý giải nguyên nhân...

2.2.5.3. Công cụ nghiên cứu

Đề cương phỏng vấn sâu cá nhân (xem phụ lục 3)

2.2.5.4. Cách đánh giá

Những thông tin thu được sẽ được xử lý theo phương pháp định tính

2.2.5.5. Nguyên tắc phỏng vấn

Chúng tôi đưa ra những câu hỏi mở để người cao tuổi có thể trả lời trực tiếp hoặc gián tiếp theo ý muốn chủ quan. Buổi phỏng vấn được tiến hành như buổi nói chuyện, trao đổi về cuộc sống của người cao tuổi sống ở các TTDL.

2.2.5.6. Thời gian phỏng vấn

Đối với người cao tuổi, chúng tôi thực hiện không quá 30 phút, thường vào khoảng thời gian mà các cụ rảnh rỗi nhất trong ngày (từ 9 đến 10 giờ 30 phút và 15 giờ đến 16 giờ). Ngoài khoảng thời gian trên các cụ còn bận làm vệ sinh cá nhân, tắm giặt, ăn uống, nghỉ ngơi, tập thể dục, khám chữa bệnh, điều trị vật lý trị liệu... Đối với các nhà quản lý của các TTDL chúng tôi xin lịch hẹn trước, buổi phỏng vấn kéo dài từ 20 đến 30 phút. Đối với cán bộ phục vụ của các TTDL chúng tôi thường tranh thủ phỏng vấn lúc nghỉ giữa giờ, hoặc cuối buổi làm việc.

2.2.6. Phương pháp nghiên cứu trường hợp điển hình

2.2.6.1. Mục đích nghiên cứu: Minh họa cho kết quả nghiên cứu

2.2.6.2. Khách thể nghiên cứu

Chúng tôi lựa chọn 3 khách thể có biểu hiện giao tiếp ở 3 mức độ khác nhau để tìm hiểu và phân tích nhằm khắc họa chân dung người cao tuổi sống ở các TTDL đồng thời chúng tôi cũng làm rõ yếu tố nào ảnh hưởng đến giao tiếp của họ gồm:

- Ông Đặng Văn L. (89 tuổi), trung tâm chăm sóc người cao tuổi Nhân Ái.
- Bà Vũ Thị Đ. (68 tuổi), trung tâm bảo trợ xã hội III (Hà Nội).
- Bà Nguyễn Thị Thu Th. (85 tuổi) TTDL Diên Hồng.

2.2.6.3. Nội dung nghiên cứu

Chúng tôi tiến hành nghiên cứu theo những nội dung đã được chuẩn bị trước như: Thông tin về cá nhân, tình trạng hôn nhân, nghề nghiệp trước đây, nguyên nhân vào sống trong TTDL, tìm hiểu về cuộc sống, giao tiếp hiện nay, cảm nhận về cuộc sống, các yếu tố tác động đến đời sống - giao tiếp hiện nay... Trình tự nội dung nghiên cứu không nhất thiết phải theo thứ tự đã chuẩn bị. Nó được áp dụng linh hoạt tùy theo đối tượng nghiên cứu và tùy theo hướng câu chuyện mà người được nghiên cứu trình bày.

2.2.6.4. Công cụ nghiên cứu

Ghi biên bản chân dung tâm lý và phiếu phỏng vấn sâu cá nhân (chi tiết xin mời xem phụ lục 3)

2.2.6.5. Cách đánh giá

Những thông tin thu được sẽ được xử lý theo phương pháp định tính

2.2.7. Phương pháp xử lý số liệu bằng thống kê toán học

2.2.7.1. Mục đích

Hình thành và hệ thống các bảng kết quả làm cơ sở cho việc phân tích số liệu

2.2.7.2. Phương pháp phân tích định tính

a) Xử lý kết quả phân tích trường hợp

Phương pháp nghiên cứu trường hợp điển hình được sử dụng với nhiều mục đích khác nhau. Trong nghiên cứu này mục đích nhằm tìm hiểu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL, đồng thời khai thác những vấn đề trong cuộc sống của người cao tuổi ảnh hưởng đến giao tiếp của họ. Dữ liệu cho phân tích chủ yếu dựa vào câu chuyện kể về cuộc đời của cá nhân, trong đó nhấn mạnh đến giao tiếp của họ. Ở đây, nội dung được phân tích theo các góc độ sau đây:

- Phân tích đặc điểm cá nhân: Tuổi, giới tính, sức khỏe, thời gian sống ở TTDL.

- Phân tích hoàn cảnh gia đình: tình trạng hôn nhân, con cái, điều kiện kinh tế, và các mối quan hệ giữa các thành viên trong gia đình.

b) Xử lý kết quả phỏng vấn sâu

Các kết quả của phỏng vấn sâu đối với người cao tuổi sống ở các TTDL được phân loại theo từng khía cạnh: Nhu cầu giao tiếp; đối tượng giao tiếp; nội dung giao tiếp; hình thức giao tiếp; phương tiện giao tiếp, các yếu tố ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi

c) Xử lý kết quả quan sát

Kết quả quan sát được phân loại theo: Nhu cầu giao tiếp; đối tượng giao tiếp; nội dung giao tiếp, hình thức giao tiếp, phương tiện giao tiếp được thể hiện khi người cao tuổi tham gia các buổi sinh hoạt chung, chương trình lễ kỉ niệm do trung tâm tổ chức; biểu cảm phi ngôn ngữ: Nét mặt, ánh mắt, hành vi... của người cao tuổi khi giao tiếp; thái độ của người cao tuổi khi tham gia các buổi sinh hoạt chung, văn nghệ chào mừng các ngày kỉ niệm...

2.2.7.3. Các phương pháp phân tích định lượng

Số liệu khảo sát được xử lý bằng phần mềm SPSS, phiên bản 22.0. Các thông số, phép toán thống kê được sử dụng là:

a) Phân tích thống kê mô tả

Chúng tôi dùng các phép thống kê mô tả để tìm hiểu mức độ các biểu hiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL, đề tài sử dụng các chỉ số sau:

- Điểm trung bình cộng (Mean): được dùng để tính điểm của từng mệnh đề, từng biểu hiện của giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL. Ngoài ra chúng tôi còn tính điểm trung vị và điểm tổng của từng tiêu thang đo.

- Độ lệch chuẩn (Standardized Deviation): dùng để mô tả mức độ tập trung hay phân tán của câu trả lời.

- Tần suất, tỉ lệ phần trăm: Để thống kê câu trả lời của khách thể

b) *Phân tích thống kê suy luận*

- Trong nghiên cứu này, phép kiểm định khi bình phương (pearson chi square statistic) được sử dụng để kiểm định về tính độc lập giữa hai biến cột và biến dòng của bảng chéo hai chiều và kiểm định ngang bằng về tỉ lệ dọc theo các hàng (hay các cột).

- Phép so sánh giá trị trung bình (compare mean) cũng được sử dụng trong nghiên cứu này.

- + Đối với phép so sánh giá trị trung bình với 3 nhóm trở lên, phép phân tích phương sai một yếu tố (ANOVA) sẽ cho biết các giá trị trung bình được coi là khác nhau có ý nghĩa về mặt thống kê với xác suất $p < 0,05$.

- + Đối với các phép so sánh giá trị trung bình của 2 nhóm, phép kiểm định t về độc lập giữa hai mẫu (independent Samples T Test) cho biết đối với nhóm đơn thì trung bình của một nhóm chủ thể này có khác với trung bình của các nhóm chủ thể khác không. Các giá trị trung bình được coi là có ý nghĩa về mặt thống kê khi T – test của phân tích biến thiên có giá trị vượt ngưỡng thống kê với xác suất $p < 0,05$.

- + Phân tích tương quan nhị biến (Pearson): để tìm hiểu sự liên hệ bậc nhất giữa hai biến số, nghĩa là sự biến thiên ở một biến số xảy ra đồng thời với sự biến thiên ở biến số kia như thế nào. Mức độ liên kết hay độ mạnh của mối liên hệ giữa hai biến số được đo bởi hệ số tương quan (r). Hệ số này có giá trị từ -1 đến +1, cho biết độ mạnh và hướng của mối liên hệ đó. Giá trị + ($r > 0$) cho biết mối liên hệ thuận (cùng tăng hoặc cùng giảm) giữa hai biến số. Giá trị - ($r < 0$) cho biết mối liên hệ nghịch (biến này tăng thì biến kia giảm) giữa hai biến số. Khi $r = 0$ thì hai biến số đó không có mối liên hệ. Dựa vào xác suất (P) có thể biết mức độ có ý nghĩa của mối quan hệ. Lựa chọn $P = 0,05$ là cấp độ có ý nghĩa, khi $P < 0,05$ thì giá trị r được chấp nhận là có ý nghĩa về mối liên hệ giữa hai biến số.

- + Phân tích hồi quy tuyến tính: Xem xét mối quan hệ giữa một biến số phụ thuộc với một hay nhiều biến số độc lập, đồng thời dự đoán biến số phụ thuộc từ những biến số độc lập. Phân tích hồi quy cho biết, khi các biến số độc lập biến đổi thì

biến phụ thuộc biến đổi như thế nào. Trong nghiên cứu này, chúng tôi xem xét sự thay đổi của các yếu tố chủ quan và các yếu tố khách quan có khả năng dự báo như thế nào về những thay đổi về giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL. Nếu có thì yếu tố nào có khả năng dự báo cao nhất, mức độ dự báo đến đâu?

2.3. Tiêu chí đánh giá và thang đánh giá

2.3.1. Tiêu chí đánh giá

Căn cứ xác định tiêu chí đánh giá: Dựa trên các khái niệm công cụ, biểu hiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL. Luận án đánh giá mức độ biểu hiện trong giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL thông qua 5 khía cạnh cơ bản của giao tiếp như: nhu cầu giao tiếp, đối tượng giao tiếp, nội dung giao tiếp, hình thức giao tiếp và phương tiện giao tiếp.

2.3.2. Thang đánh giá

2.3.2.1. Cách tính điểm

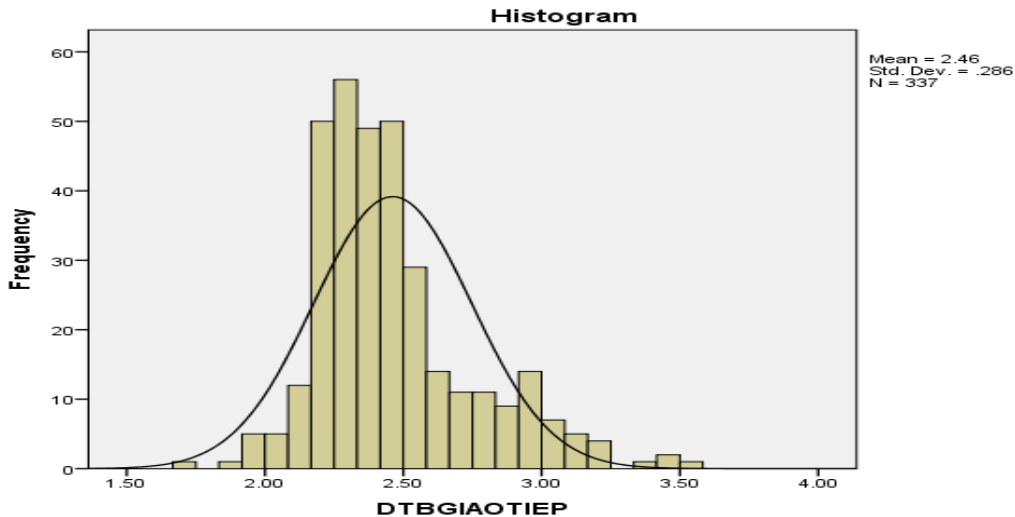
Các nội dung cụ thể trong bảng hỏi được cho điểm theo thang điểm từ 1 - 5 tương ứng với các lựa chọn của người cao tuổi sống ở các TTDL:

1 điểm	2 điểm	3 điểm	4 điểm	5 điểm
Không bao giờ	Hiếm khi	Thỉnh thoảng	Thường xuyên	Rất thường xuyên
Không cần thiết	Ít cần thiết	Cần thiết	Khá cần thiết	Rất cần thiết
Không quan tâm	Ít quan tâm	Bình thường	Quan tâm	Rất quan tâm
Không hài lòng	Hài lòng 1 chút	Bình thường	Hài lòng	Rất hài lòng
Không đúng	Phần lớn là không đúng	Nửa đúng nửa không	Phần lớn là đúng	Hoàn toàn đúng

Việc phân loại các mức độ biểu hiện trong giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL được xác định dựa vào điểm trung bình cộng và độ lệch chuẩn (ĐLC) của phân bố kết quả thu được và được chia làm 3 mức độ. Điểm cụ thể của từng mức độ như sau:

Bảng 2.9: Thang đo các mức độ biểu hiện trong giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

TT	Các khía cạnh cơ bản của giao tiếp	Mức độ biểu hiện		
		Thấp	Trung bình	Cao
1	Nhu cầu giao tiếp	$2,02 \leq \text{ĐTB} < 3,31$	$3,31 \leq \text{ĐTB} < 4,05$	$4,05 \leq \text{ĐTB} \leq 5,00$
2	Đối tượng giao tiếp	$1,05 \leq \text{ĐTB} < 1,32$	$1,32 \leq \text{ĐTB} < 2,14$	$2,14 \leq \text{ĐTB} \leq 3,66$
3	Nội dung giao tiếp	$1,16 \leq \text{ĐTB} < 1,44$	$1,44 \leq \text{ĐTB} < 2,24$	$2,24 \leq \text{ĐTB} \leq 3,19$
4	Hình thức giao tiếp	$1,12 \leq \text{ĐTB} < 1,76$	$1,76 \leq \text{ĐTB} < 2,64$	$2,64 \leq \text{ĐTB} \leq 4,20$
5	Phương tiện giao tiếp	$1,50 \leq \text{ĐTB} < 2,11$	$2,11 \leq \text{ĐTB} < 3,60$	$3,60 \leq \text{ĐTB} \leq 5,00$



Biểu đồ 2.1: Phân bố điểm số về biểu hiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

Trên cơ sở tổng hợp điểm ở tất cả các thành tố cơ bản trong giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL trong thang đo, luận án phân loại các mức độ biểu hiện trong giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL dựa trên ĐTB và ĐLC của phân bố kết quả thu được của các thành tố biểu hiện. Căn cứ phân bố điểm (xem *biểu đồ 2.1*), nghiên cứu chia làm 3 mức độ: Mức độ cao; mức độ trung bình và mức độ thấp (xem *bảng 2.10*).

Bảng 2.10: Tổng hợp mức độ biểu hiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

Mức độ biểu hiện giao tiếp	Định lượng	Định tính
Mức 3 - Giao tiếp ở mức độ cao	$2,74 \leq \text{ĐTB} \leq 3,51$	Các biểu hiện trong giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL thể hiện qua nhu cầu giao tiếp, đối tượng giao tiếp, nội dung giao tiếp, hình thức giao tiếp, phương tiện giao tiếp ở mức độ cao. Hàng ngày, người cao tuổi luôn mong muốn được chia sẻ, tâm sự, trò chuyện với mọi người xung quanh, họ giao tiếp với nhiều người và thường nói về nhiều chủ đề khác nhau, các chủ đề này rất đa dạng phong phú, trong quá trình giao tiếp họ sử dụng nhiều hình thức và phương tiện giao tiếp

		<p>khác nhau.</p> <p>Giao tiếp ở mức độ này góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống cho người cao tuổi sống ở các TTDL, giúp họ luôn có tâm trạng vui vẻ, thoải mái, dễ chịu, hạnh phúc.</p>
Mức 2 - Giao tiếp ở mức độ trung bình	$2,18 \leq \text{ĐTB} < 2,74$	<p>Các biểu hiện trong giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL thể hiện qua nhu cầu giao tiếp, đối tượng giao tiếp, nội dung giao tiếp, hình thức giao tiếp, phương tiện giao tiếp ở mức độ trung bình. Trong cuộc sống hàng ngày, người cao tuổi sống ở các TTDL cũng có nhu cầu giao tiếp với mọi người xung quanh tuy nhiên, chỉ tập trung ở một số nhu cầu nhất định và chỉ có ở một số người cao tuổi. Đối tượng giao tiếp của họ không nhiều, không phong phú, đa dạng và chỉ tập trung vào một số đối tượng quen thuộc. Nội dung giao tiếp kém phong phú, chỉ tập trung vào một số chủ đề liên quan đến đời sống, sinh hoạt, của người cao tuổi. Trong giao tiếp họ cũng sử dụng một vài hình thức và phương tiện giao tiếp quen thuộc.</p> <p>Giao tiếp ở mức độ này phần nào giúp cho người cao tuổi giảm bớt cảm giác cô đơn, buồn chán, tủi thân.</p>
Mức 1 - Giao tiếp ở mức độ thấp	$1,68 \leq \text{ĐTB} < 2,18$	<p>Các biểu hiện trong giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL thể hiện qua nhu cầu giao tiếp, đối tượng giao tiếp, nội dung giao tiếp, hình thức giao tiếp, phương tiện giao tiếp ở mức độ thấp. Trong cuộc sống hàng ngày, người cao</p>

		<p>tuổi không có nhu cầu giao tiếp, không thích giao tiếp với mọi người xung quanh, sống khép kín, họ chủ yếu giao tiếp với một vài người thân thiết. Hình thức giao tiếp đơn giản, phương tiện giao tiếp kém phong phú.</p> <p>Giao tiếp ở mức độ này khiến cho người cao tuổi sống ở các TTDL rất bí bách, mệt mỏi, cô đơn, buồn chán, tẻ nhạt.</p>
--	--	---

Ghi chú: Điểm càng cao thì mức độ giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL càng cao

Để đánh giá mức độ ảnh hưởng của yếu tố tính cách, cảm nhận về vị thế, vai trò của bản thân; sự quan tâm của gia đình, họ hàng và của TTDL đối với người cao tuổi, những người bạn cùng sống ở TTDL; cán bộ quản lý, cán bộ phục vụ của TTDL luận án sử dụng cách tính điểm theo thang điểm từ 1 -5 tương ứng với các lựa chọn của người cao tuổi:

+ Không đúng: 1 điểm; Phần lớn là không đúng: 2 điểm; Nửa đúng nửa không: 3 điểm; Phần lớn là đúng: 4 điểm; Hoàn toàn đúng: 5 điểm.

+ Không quan tâm: 1 điểm; Ít quan tâm: 2 điểm; Bình thường: 3 điểm; Quan tâm: 4 điểm; Rất quan tâm: 5 điểm.

Điểm ở mức trung bình của các mệnh đề trong từng bảng hỏi là 3, điểm cao nhất là 5, thấp nhất là 1 với ý nghĩa điểm càng cao thì họ là những người có tính cách vui vẻ, cởi mở trong cuộc sống, cảm nhận về vị thế, vai trò của bản thân trong gia đình và trong TTDL tích cực, được gia đình và TTDL quan tâm, thăm hỏi, động viên thường xuyên. Điểm càng thấp biểu hiện họ là những người sống khép kín, không thích giao tiếp với người khác, cảm nhận về vị thế, vai trò của bản thân trong gia đình và trong TTDL mang tính tiêu cực, gia đình và TTDL ít quan tâm, chăm sóc, ít thăm hỏi, động viên...

Kết luận chương 2

Giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL được nghiên cứu trên 4 TTDL, trong đó có 2 TTDL của nhà nước (Trung tâm Bảo trợ xã hội 3 và Trung tâm Bảo trợ xã hội 4) và 2 TTDL của tư nhân (Trung tâm chăm sóc người cao tuổi Nhân Ái và TTDL Diên Hồng). Tổng số khách thể: 337 người cao tuổi; 20 cán bộ quản lý và 30 cán bộ phục vụ của các TTDL (cán bộ điều dưỡng, y tá, cấp dưỡng...)

Luận án nghiên cứu biểu hiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL trong 2 giai đoạn bắt đầu từ tháng 10/2014 đến tháng 10/2018. Nghiên cứu đã kết hợp nhiều phương pháp khác nhau (phương pháp nghiên cứu tài liệu, văn bản; phương pháp quan sát, phương pháp chuyên gia, phương pháp đàm thoại, phương pháp điều tra bằng bảng hỏi; phương pháp nghiên cứu trường hợp điển hình; phương pháp phỏng vấn sâu cá nhân và phương pháp thống kê toán học với sự trợ giúp của phần mềm SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Việc phối hợp nhiều phương pháp nghiên cứu khác nhau sẽ hỗ trợ cho nhau để thông tin thu được mang tính chính xác và độ tin cậy.

Giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL được đánh giá theo 3 mức độ: Mức thấp, mức trung bình và mức cao.

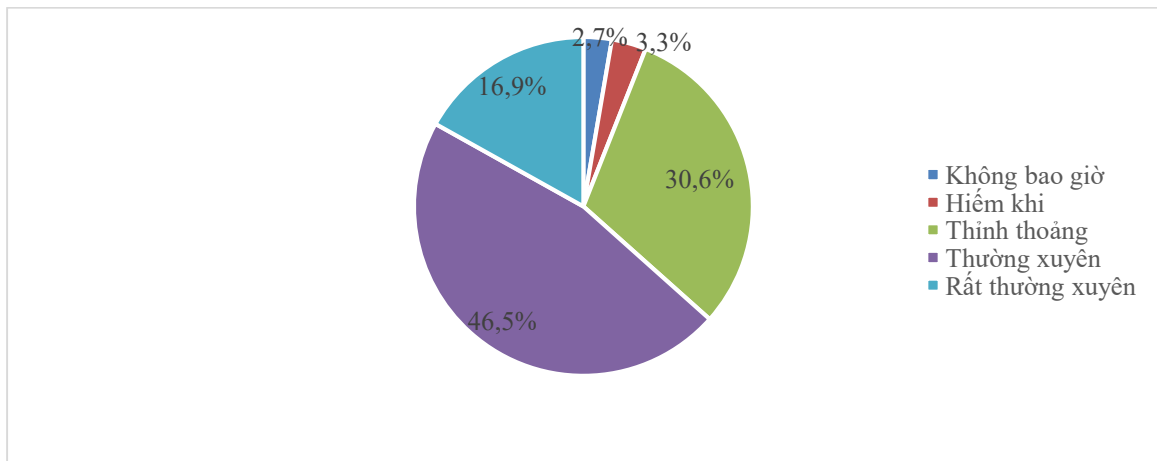
Quá trình nghiên cứu được tiến hành theo một quy trình thống nhất, chặt chẽ, khách quan bằng nhiều phương pháp nhằm thu được những kết quả đánh giá phong phú. Các thông tin thu thập được xử lý và phân tích bằng nhiều kỹ thuật đa dạng (phân tích định tính, phân tích định lượng) cho phép có những kết quả và kết luận đủ tin cậy và có giá trị về mặt khoa học. Trong đó, các phương pháp được sử dụng chủ yếu là: phương pháp điều tra bằng bảng hỏi, phương pháp phỏng vấn sâu.

CHƯƠNG 3: KẾT QUẢ NGHIÊN CỨU THỰC TIỄN GIAO TIẾP CỦA NGƯỜI CAO TUỔI SỐNG Ở CÁC TRUNG TÂM DƯỠNG LÃO

3.1. Thực trạng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

3.1.1. Đánh giá chung về giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

Giao tiếp là hoạt động cần thiết với tất cả mọi người, giao tiếp giúp chúng ta tiếp nhận thông tin, cảm xúc, tình cảm của người khác, thay đổi thái độ và hành vi để đáp ứng yêu cầu của hoàn cảnh. Kết quả khảo sát mức độ giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL được thể hiện ở *biểu đồ 3.1*



Biểu đồ 3.1: Mức độ giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

Biểu đồ 3.1 cho thấy: 97,3% người cao tuổi sống ở các TTDL có giao tiếp trong đời sống, sinh hoạt ở TTDL với các mức độ khác nhau. Có 63,4% người cao tuổi được khảo sát có thực hiện hoạt động giao tiếp hàng ngày, trong đó 16,9% là giao tiếp nhiều lần trong ngày (*rất thường xuyên*) đó là những người cao tuổi còn khỏe mạnh, minh mẫn, tự đi lại, tự phục vụ được. 30,6% người cao tuổi được hỏi cho rằng *thỉnh thoảng* (vài ba ngày) họ mới giao tiếp với mọi người xung quanh, phần lớn đây là những người sức khỏe yếu, không tự đi lại được, họ phải ngồi xe lăn, sinh hoạt hàng ngày phải nhờ sự giúp đỡ của cán bộ phục vụ; khả năng nghe, nhìn kém, hoặc không có người để nói chuyện cùng. Có 3,3% người cao tuổi *hiếm khi* giao tiếp với mọi người (vài tuần mới giao tiếp một lần) và 2,7% số người cao tuổi được hỏi là *không bao giờ* thực hiện hoạt động giao tiếp. Đây là những người sức khỏe quá yếu, họ phải thở máy, đặt ống ăn thông dạ dày hoặc không còn khả năng nghe, nhìn thậm chí có một số người cao tuổi không tự chủ được trong việc vệ sinh... nên ngại tiếp xúc và không giao tiếp với mọi người.

Qua phỏng vấn Bà Nguyễn Thị Thu Th. (85 tuổi, Trung tâm chăm sóc người cao tuổi Nhân Ái, sống ở trung tâm 11 năm) cho biết: “Ở đây buồn lắm, một ngày mà

không nói chuyện với mọi người thì chắc không sống nổi, phải nói chuyện với mọi người cho mau hết ngày, không thì thấy lâu lắm, nói chuyện với mọi người giúp tôi đỡ nhớ nhà, nhớ con cháu...” hay “Tôi với mấy bà làm bếp cùng ca vừa nhặt rau, quét sân vừa trò chuyện. Vào đây mỗi người một hoàn cảnh, một lý do khác nhau nhưng đều là cuộc sống xa nhà, xa người thân thì những người bạn cùng sống ở đây chính là nơi chia sẻ mọi điều trong cuộc sống” (Bà Vũ Thị Th. 77 tuổi, Trung tâm Bảo trợ xã hội 4, sống ở trung tâm 6 năm).

Kết quả trên chứng tỏ giao tiếp là hoạt động không thể thiếu đối với người cao tuổi sống ở các TTDL. Vì họ là những người sống xa gia đình, thiếu thôn tình cảm, thiếu sự quan tâm, chăm sóc của gia đình, người thân, họ hàng nên giao tiếp với mọi người ở trung tâm sẽ giúp họ có trạng thái cảm xúc tích cực hơn, giảm đi sự cô đơn, buồn chán, giảm trạng thái căng thẳng, buồn bực, stress, cân bằng đời sống tinh thần, làm giảm bệnh tật.

Từ kết quả nghiên cứu thực tiễn được thể hiện ở các bảng 1.1; 1.2; 1.3 (phụ lục 1) và bảng 3.5; 3.6 chúng tôi rút ra một số nét sau về thực trạng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL (xem *bảng 3.1*).

Bảng 3.1: Đánh giá chung về giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

STT	Các khía cạnh biểu hiện của giao tiếp	ĐTB	ĐLC
1	Nhu cầu giao tiếp	3,68	0,37
2	Đối tượng giao tiếp	1,73	0,41
3	Nội dung giao tiếp	1,83	0,39
4	Hình thức giao tiếp	2,20	0,44
5	Phương tiện giao tiếp	2,85	0,74
ĐTB chung		2,46	0,28

Với ĐTB = 2,46 và ĐLC = 0,28 cho thấy giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL ở mức độ trung bình. Điều này có nghĩa là các biểu hiện trong giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL thể hiện qua nhu cầu giao tiếp, đối tượng giao tiếp, nội dung giao tiếp, hình thức giao tiếp, phương tiện giao tiếp đều ở mức độ trung bình. Cụ thể như sau:

- **Nhu cầu giao tiếp:** Với ĐTB = 3,68 và ĐLC = 0,37 cho thấy nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL được khảo sát ở *mức trung bình*. Điều này

có nghĩa là họ có nhu cầu giao tiếp với mọi người xung quanh tuy nhiên chỉ tập trung ở một số nhu cầu nhất định và chỉ có ở một số người cao tuổi.

- **Đối tượng giao tiếp:** Với ĐTB = 1,73 và ĐLC = 0,41 cho thấy người cao tuổi sống ở các TTDL được khảo sát giao tiếp với các đối tượng ở *mức trung bình*. Có nghĩa là đối tượng giao tiếp của họ không nhiều, không đa dạng chỉ tập trung ở một số đối tượng quen thuộc.

- **Nội dung giao tiếp:** Với ĐTB = 1,83 và ĐLC = 0,39 cho thấy nội dung giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL chỉ ở mức trung bình, điều này có nghĩa là nội dung giao tiếp của họ kém phong phú, đa dạng, chỉ tập trung vào một số chủ đề liên quan đến đời sống, sinh hoạt của họ.

- **Hình thức giao tiếp:** Với ĐTB = 2,20 và ĐLC = 0,44 cho thấy hình thức giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL chỉ ở mức trung bình, nghĩa là các hình thức giao tiếp chưa phong phú, đa dạng, họ chỉ sử dụng một số hình thức giao tiếp nhất định.

- **Phương tiện giao tiếp:** Với ĐTB = 2,85 và ĐLC = 0,74 cho thấy phương tiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL chỉ ở mức trung bình, nghĩa là trong giao tiếp người cao tuổi chỉ sử dụng một vài phương tiện quen thuộc.

3.1.2. Các biểu hiện cụ thể thực trạng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

3.1.2.1. Thực trạng nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

Trong nghiên cứu này, chúng tôi tìm hiểu thực trạng nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL ở 6 nhóm nhu cầu: Nhu cầu chia sẻ, tâm sự; nhu cầu củng cố các mối quan hệ; nhu cầu trao đổi thông tin, truyền đạt kiến thức, kinh nghiệm; nhu cầu được tôn trọng, đóng góp ý kiến; nhu cầu đồng cảm, giúp đỡ lẫn nhau; nhu cầu hoạt động xã hội. Kết quả được thể hiện ở *bảng 3.2*.

Bảng 3.2: Nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

TT	Nhu cầu giao tiếp	ĐTB	ĐLC	Thứ bậc
1	Nhóm nhu cầu chia sẻ, tâm sự	4,19	0,53	2
2	Nhóm nhu cầu củng cố các mối quan hệ	3,62	0,58	4
3	Nhóm nhu cầu trao đổi thông tin, truyền đạt kiến thức, kinh nghiệm	3,11	0,69	5
4	Nhóm nhu cầu được tôn trọng, đóng góp ý kiến	4,24	0,64	1
5	Nhóm nhu cầu đồng cảm, giúp đỡ lẫn nhau	4,07	0,77	3
6	Nhóm nhu cầu hoạt động xã hội	2,88	0,82	6
ĐTB chung		3,68	0,37	

Ghi chú: Mức thấp: $2,02 \leq \text{ĐTB} < 3,31$; Mức trung bình: $3,31 \leq \text{ĐTB} < 4,05$; Mức cao: $4,05 \leq \text{ĐTB} \leq 5,00$.

Với ĐTB chung là 3,68 và ĐLC là 0,37 cho thấy người cao tuổi sống ở các TTDL có nhu cầu giao tiếp với mọi người xung quanh, tuy nhiên nhu cầu này chỉ ở mức trung bình. Sở dĩ là do phần lớn người cao tuổi sống ở các TTDL không còn khỏe mạnh và khi cơ thể ốm đau, mệt mỏi thì nhu cầu giao tiếp với mọi người không cao và chủ yếu tập trung ở một số nhu cầu nhất định.

Trong các nhóm nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL thì nhóm nhu cầu được tôn trọng, đóng góp ý kiến có ĐTB cao nhất (4,24 điểm), tiếp đến là nhóm nhu cầu chia sẻ tâm sự (4,19 điểm), nhóm nhu cầu đồng cảm, giúp đỡ lẫn nhau (4,07 điểm). Cả ba nhóm nhu cầu này đều ở mức cao, nghĩa là những nhu cầu này luôn thường trực ở người cao tuổi. Những nhóm có ĐTB ở mức thấp là nhóm nhu cầu hoạt động xã hội và nhóm nhu cầu trao đổi thông tin, truyền đạt kiến thức, kinh nghiệm (ĐTB lần lượt là 2,88 và 3,11 điểm).

Các biểu hiện cụ thể về nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL được thể hiện ở bảng 1.1 - Phụ lục 1.

Kết quả ở bảng 1.1. cho thấy:

Trong các biểu hiện nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL thì nhu cầu được con, cháu thăm hỏi, trò chuyện thường xuyên là nhu cầu có ĐTB cao nhất (4,62 điểm). Tiếp theo là nhu cầu được con, cháu/ cán bộ của trung tâm hỏi/tham khảo ý kiến trước khi quyết định những việc quan trọng (4,30 điểm); nhu cầu truyền đạt kinh nghiệm sống, kinh nghiệm ứng xử, kinh nghiệm chăm sóc dạy dỗ con cái cho các con, các cháu và những người trẻ tuổi (4,28 điểm); nhu cầu

được con cháu/cán bộ của trung tâm tôn trọng (4,27 điểm) tất cả các nhu cầu này đều ở mức cao.

Những biểu hiện nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL có ĐTB ở mức thấp là *nhu cầu chia sẻ kinh nghiệm, chuyên môn, nghiệp vụ* (2,22 điểm); *nhu cầu tham gia vào các câu lạc bộ thể dục thể thao, Yoga, dưỡng sinh dành cho người cao tuổi* (2,28 điểm) và thấp nhất là *nhu cầu tham gia các câu lạc bộ thơ, ca, nhạc, họa dành cho người cao tuổi* (2,12 điểm).

Qua đây có thể thấy rằng, người cao tuổi sống ở các TTDL luôn khao khát được các con, cháu thăm hỏi, trò chuyện, bởi họ là những người sống xa gia đình, người thân, thiếu sự quan tâm, thăm hỏi, động viên từ phía những người thân trong gia đình, đặc biệt là từ con, cháu. Thực tế cho thấy, chỉ có 16,6% người cao tuổi có gia đình được con, cháu thăm hỏi *thường xuyên* (tháng 1 vài lần) số còn lại thì *hiếm khi* hoặc *thỉnh thoảng* con, cháu mới đến thăm, bởi con, cháu của họ bận đi làm, bận đi học nên không có thời gian; một số khác thì do nhà xa hoặc con cái nghèo khó không có điều kiện đi lại thường xuyên. Mặc dù có gia đình, con cháu nhưng có tới 37,7% người cao tuổi không bao giờ được con cháu đến thăm (xem phụ lục 8.5.2). Nguyên nhân là do con, cháu của họ học tập, công tác, sinh sống ở nước ngoài; sức khỏe của con, cháu họ cũng rất yếu nên mặc dù rất muốn đi thăm cha mẹ, ông bà nhưng không thể đi được; một số ít người cao tuổi bị con cháu “bỏ rơi”. Bà Lê Thị H. (78 tuổi, trung tâm Bảo trợ Xã hội 3, sống ở trung tâm 3 năm) cho biết: “*Từ ngày nó (con trai) đưa tôi vào đây, chưa bao giờ nó vào thăm tôi cả, nhà thì nó bán hết rồi, giờ biết nó ở đâu mà tìm...*”. Bà Hoàng Thị Th. (88 tuổi, TTDL Diên Hồng, sống ở trung tâm 2 năm) cho biết: “*Mấy đứa con tôi nó bảo: Chúng con rất muốn vào thăm bà nhưng cả tuần thì đi làm, các cháu thì đi học cuối tuần con phải đưa đón chúng học thêm, rồi tranh thủ việc nọ, việc kia. Bà ở trong này có đầy đủ mọi thứ, cần gì trung tâm sẽ gọi, khi nào rảnh chúng con tới thăm, cuối tuần nào tôi cũng ra cổng chờ xem con tôi có đến không...*”.

Như vậy, đối với người cao tuổi sống ở các TTDL thì dù con cháu có thường xuyên đến thăm hỏi, trò chuyện hay chỉ thỉnh thoảng, thậm chí là chưa bao giờ được con cháu đến thăm thì họ vẫn luôn mong ngóng, chờ đợi con cháu đến thăm.

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy, bên cạnh *nhu cầu được con, cháu thăm hỏi, trò chuyện thường xuyên* thì người cao tuổi sống ở các TTDL cũng *mong muốn được con cháu và cán bộ của trung tâm hỏi và tham khảo ý kiến trước khi quyết định những việc quan trọng* trong gia đình, hoặc những việc ở trung tâm có liên quan trực tiếp tới người cao tuổi (4,30 điểm). Qua phỏng vấn sâu chúng tôi được

biết, từ khi người cao tuổi vào sống ở TTDL thì con, cháu cũng ít hỏi và tham khảo ý kiến về những việc quan trọng của gia đình hơn trước. Ông Nguyễn Văn K, 76 tuổi, TTDL Diên Hồng, sống ở trung tâm 2 năm cho biết: *“Trước đây, khi còn ở nhà cùng con, cháu thì thỉnh thoảng chúng cũng hỏi ý kiến tôi về chuyện này, chuyện kia, ví dụ như chuyện chuyển nhà đi nơi khác sống, hay chuyện giúp đỡ bà con, họ hàng khi họ khó khăn. Bây giờ sống ở đây tôi không biết mọi chuyện ở nhà như thế nào, thỉnh thoảng con, cháu vào thăm thì nó bảo ở nhà vẫn bình thường, ông không phải lo lắng gì cả, cứ yên tâm ở đây. Mỗi lần nghe thế tôi buồn lắm, cảm thấy bây giờ mình chẳng còn vai trò, ý nghĩa gì trong gia đình nữa...”*. Hay như *“Tôi buồn quá cô ạ, con cháu tôi nó bàn nhau rồi đưa tôi vào đây, chúng không hỏi ý kiến xem tôi có muốn vào đây sống hay không? hay cuộc sống ở đây như thế nào? Tôi buồn quá bảo cho mẹ về một tuần, hai tuần mẹ thỏa mãn xong mẹ lại ra, mẹ ở cho đến chết mẹ mới về... tôi đã nói đến thế mà chẳng đưa nào đồng ý. Kể mà chúng nó động viên tôi thì tôi cũng đỡ phải nghĩ đằng này lúc nào cũng bảo ở đây tốt quá rồi... Nhiều lúc nghĩ tiêu cực chỉ muốn chết cho nhanh.”* (Bà Hoàng Thị H, 82 tuổi, TTDL Diên Hồng, sống ở trung tâm 3 năm).

Mặt khác khi sống ở các TTDL thì người cao tuổi phải “tuân thủ”, “chấp hành” mọi quyết định của trung tâm chứ không được cán bộ quản lý, cán bộ phục vụ của trung tâm hỏi và tham khảo ý kiến trước khi quyết định những việc liên quan trực tiếp đến người cao tuổi. Bà Mai Thu Th, 79 tuổi, trung tâm Bảo trợ xã hội 3, sống ở trung tâm 7 năm chia sẻ: *“Tôi chỉ muốn mỗi lần trung tâm có ý định chuyển chúng tôi sang phòng khác thì nên hỏi ý kiến chúng tôi, xem chúng tôi có muốn đi hay không? Ở đây họ toàn tự làm không nói trước và cũng chẳng hỏi ý kiến gì cả, có khi chẳng ai muốn chuyển sang phòng mới nhưng quyết định rồi nên không thay đổi được. Ít nhất chúng tôi cũng phải biết được lý do vì sao lại chuyển mà không ở phòng cũ. Tôi đang ở với bà T. 5 năm, thân nhau như chị em, tự nhiên chuyển sang phòng khác... những lúc như thế cảm thấy cuộc sống của mình chẳng có ý nghĩa gì cả, nó phụ thuộc hoàn toàn vào người khác, do người khác quyết định.*

Như vậy, đa số người cao tuổi sống ở các TTDL mong muốn được con cháu cũng như các cán bộ của trung tâm hỏi ý kiến, lắng nghe những tâm tư, nguyện vọng trước khi quyết định những việc quan trọng trong gia đình cũng như những vấn đề liên quan đến người cao tuổi ở trung tâm.

Được người khác tôn trọng là một nhu cầu không thể thiếu đối với mỗi cá nhân, nếu được tôn trọng sẽ hình thành lòng tự tin và tính độc lập, ngược lại nếu không được

tôn trọng sẽ gây ra cảm giác cô độc và tự ti. Theo kết quả khảo sát thì đa số người cao tuổi sống ở các TTDL *mong muốn được con cháu và các cán bộ của trung tâm tôn trọng* (4,27 điểm). Tuy nhiên, qua nghiên cứu có 29,8 % người cao tuổi có gia đình cho rằng họ không được con cháu tôn trọng; 30,6% người cao tuổi sống ở TTDL cho rằng họ không được mọi người tôn trọng. Bà Lê Thị H. (84 tuổi, TTDL Diên Hồng, sống ở trung tâm 2 năm) tâm sự: *“Nhiều lúc cũng thấy tủi, bởi cảm giác mình chẳng còn vai trò gì đối với con cháu, chúng làm gì mình cũng không biết, có hỏi thì chúng nói, bây giờ khác xưa nhiều lắm rồi, con có nói bà cũng không hiểu đâu, mà bà quan tâm làm gì cho một người...”*

Ông Nguyễn Thanh V (82 tuổi, trung tâm bảo trợ Xã hội 3, sống ở trung tâm 5 năm) chia sẻ: *“Nhiều lúc tôi cảm thấy rất khó chịu với những câu nói như ra lệnh của cán bộ điều dưỡng, mỗi khi họ hỏi gì đó mà chúng tôi chưa kịp trả lời ngay là họ gắt gỏng, tôi nhớ có một lần cô nhân viên điều dưỡng vào phòng tôi lấy cái rèm cửa sổ đi giặt, không nói, không rằng cô ấy giật một cái bay cả thanh gỗ xuống, lúc đó tôi cảm thấy rất thất vọng bởi đó là hành động thiếu tôn trọng người khác, coi người khác không ra gì...”*

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy, người cao tuổi sống ở các TTDL luôn *mong muốn ý kiến đóng góp của mình được người khác lắng nghe, vận dụng, tiếp thu* (4,21 điểm). Bà Phạm Thị Thu Th (88 tuổi, trung tâm Bảo trợ xã hội 4, sống ở trung tâm 8 năm) tâm sự với chúng tôi: *“Tôi rất vui mỗi khi ý kiến đóng góp của mình được người khác lắng nghe, vận dụng, tiếp thu. Nhưng tôi cũng ít khi góp ý cho người khác bởi chưa chắc góp ý của mình đã đúng, nhiều lúc cảm thấy suy nghĩ của mình giờ lạc hậu, lỗi thời so với thế hệ trẻ nên chỉ những người thân thiết tôi mới góp ý. Tuy nhiên, không phải mọi góp ý của tôi đều được mọi người lắng nghe và tiếp thu. Đã nhiều lần tôi và một số người cao tuổi trong trung tâm góp ý với cán bộ điều dưỡng, cán bộ quản lý về bữa ăn ở đây nhiều thịt quá mà lại ít rau xanh, hôm nào chúng tôi cũng ăn hết rau còn thịt, cá thì không... góp ý cũng chẳng ai quan tâm, thậm chí còn gắt gỏng với chúng tôi...”*

Theo kết quả nghiên cứu, khi vào sống ở các TTDL thì người cao tuổi còn có nhu cầu *được tham gia sinh hoạt trong các tổ chức, nhóm, hội dành cho người cao tuổi như (Hội người cao tuổi, hội hưu trí...)* với ĐTB = 4,21. Thực tế khảo sát cho thấy: 100% các TTDL mà chúng tôi điều tra nghiên cứu chưa có các tổ chức, nhóm, hội, câu lạc bộ dành cho người cao tuổi, ngay cả Hội người cao tuổi - một tổ chức gần gũi, thiết thực nhất dành cho người cao tuổi cũng không có. Ông Hoàng Trọng L (78 tuổi, Trung tâm Bảo trợ xã hội 3, sống ở trung tâm 4 năm) tâm sự với chúng tôi:

“Trước đây, khi còn ở nhà tôi tham gia sinh hoạt trong Hội người cao tuổi của thôn, sinh hoạt 2 lần/tháng, tôi cảm thấy rất ý nghĩa vì nắm được nhiều tin tức thời sự cũng như những thông tin liên quan đến hoạt động của người cao tuổi trong cả nước... Tuy nhiên, từ khi vào sống ở TTDL thì tôi không được tham gia sinh hoạt trong Hội nữa vì ở đây không có. Tôi rất muốn ở trung tâm cũng có Hội người cao tuổi để chúng tôi được giao lưu, sinh hoạt. Đã nhiều lần chúng tôi kiến nghị vấn đề này lên ban quản lý của trung tâm nhưng vẫn chưa được giải quyết...”

Điều đó cho thấy, người cao tuổi sống ở các TTDL mong muốn hòa nhập với xã hội thông qua các hoạt động xã hội, mà cụ thể ở đây là mong muốn được tham gia sinh hoạt trong các nhóm, hội để cuộc sống đỡ buồn tẻ và bản thân người cao tuổi sống ở các TTDL không bị lạc lõng, tách biệt với cuộc sống bên ngoài.

Kết quả tại bảng 1 - Phụ lục 1.1. cho thấy, nhu cầu được tham gia vào các câu lạc bộ thơ, ca, nhạc, họa của người cao tuổi sống ở các TTDL ở mức thấp (ĐTB = 2,11 điểm). Điều này cho thấy có nhiều người người cao tuổi sống ở các TTDL không hào hứng với hoạt động này. Bà Lương Thị Q (75 tuổi, trung tâm Chăm sóc người cao tuổi Nhân Ái, sống ở trung tâm 5 năm) cho biết: *“Tôi là người không có năng khiếu trong các hoạt động “đàn, ca, sáo, nhị”, từ xưa đến nay tôi chưa bao giờ viết được một bài thơ nên tôi không có ý muốn tham gia vào các câu lạc bộ này”* hay *“Trước khi vào đây, tôi có tham gia sinh hoạt ở Tổ thơ Kim Kiên (Hà Nội) trước đây do giáo sư Nguyễn Lân làm tổ trưởng. Lúc đó tôi rất hay làm thơ mỗi năm viết 4 đến 5 bài, sau đó tôi còn in thành tập thơ riêng nhưng từ khi vào đây tôi chưa làm bài nào vì lúc vào đây là ốm đau, bệnh tật, người mệt mỏi với lại không có cảm xúc nên không làm được”* (Bà Nguyễn Thị Thu Th, 85 tuổi, trung tâm Chăm sóc người cao tuổi Nhân Ái, sống ở trung tâm 1 năm). Như vậy, việc tham gia vào các câu lạc bộ nghệ thuật này cần có năng khiếu, sự say mê, yêu thích và cảm xúc, nhưng không phải lúc nào, người cao tuổi nào cũng có điều này nên nhu cầu này có ĐTB thấp hơn so với các nhu cầu khác là điều dễ hiểu.

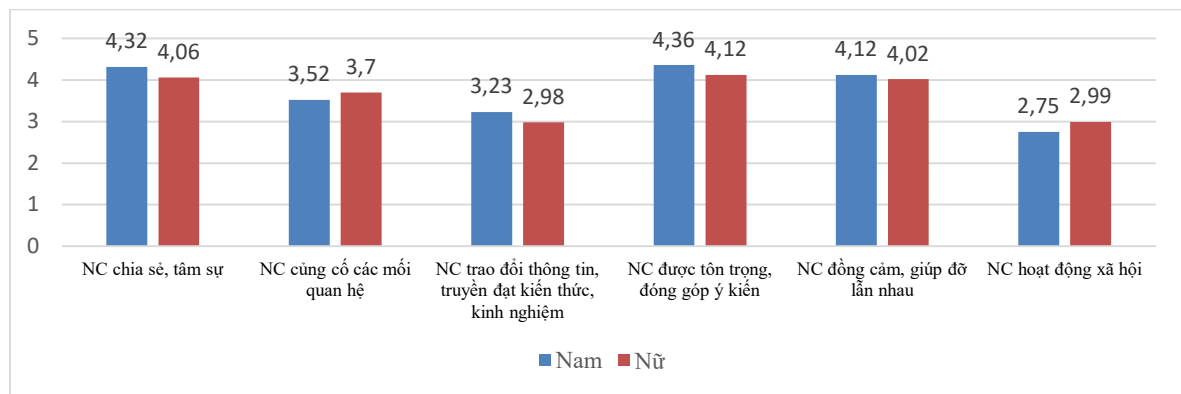
Kết quả khảo sát cũng cho thấy, nhu cầu được chia sẻ kiến thức, kinh nghiệm chuyên môn, nghiệp vụ (ĐTB = 2,28 điểm) cũng ở mức thấp và không cao bằng các nhu cầu giao tiếp khác. Tâm sự về vấn đề này ông Nguyễn Văn K (81 tuổi, trung tâm Bảo trợ Xã hội 3, sống ở trung tâm 1 năm) cho biết: *“Trước đây tôi làm phó giám đốc khách sạn GV (Hà Nội), tôi có nhiều kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ và kinh nghiệm về lĩnh vực này. Nhưng tôi về hưu cách đây hơn 20 năm rồi (từ năm 1996). Những kiến thức đó so với thời đại này thì nó lạc hậu và lỗi thời nhiều rồi, không còn phù hợp nữa nên tôi cũng ít khi chia sẻ, chỉ có ai hỏi tôi mới nói”*. Hay *“Từ khi nghỉ*

hưu và vào sống ở đây, rất ít khi tôi đề cập đến những kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ vì ít người làm cùng nghề với mình, nhiều khi nói họ cũng không hiểu... hơn nữa cuộc sống ngày một hiện đại, kinh nghiệm của chúng tôi thì đã lỗi thời, không còn phù hợp nên tôi rất ít khi chia sẻ vấn đề này” (Bà Luru Thị Th, 84 tuổi, TTDL Diên Hồng, sống ở trung tâm 2 năm).

*** So sánh nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL theo giới tính**

Kết quả khảo sát cho thấy, nam giới có nhu cầu giao tiếp cao hơn nữ giới (ĐTB là 3,72 so với 3,65), tuy nhiên sự khác biệt này không có ý nghĩa thống kê bởi $p > 0,05$ (sig = 0,077) (xem phụ lục 6.1.1).

Nhu cầu giao tiếp của nam và nữ người cao tuổi sống ở các TTDL được thể hiện ở biểu đồ 3.2.



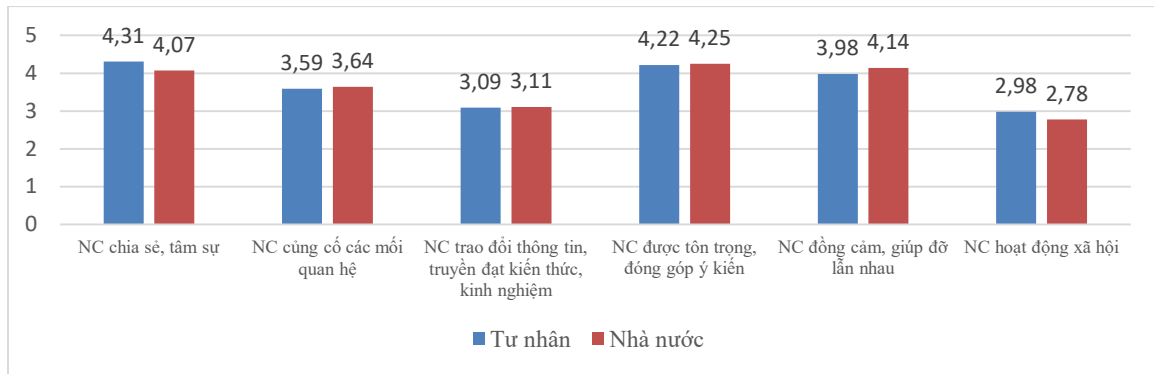
Biểu đồ 3.2: Nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở trung tâm dưỡng lão theo giới tính

Biểu đồ trên cho thấy, nam giới có nhu cầu chia sẻ tâm sự; nhu cầu trao đổi thông tin, truyền đạt kiến thức, kinh nghiệm; nhu cầu được tôn trọng đóng góp ý kiến cao hơn nữ giới; nữ giới có nhu cầu củng cố các mối quan hệ; nhu cầu hoạt động xã hội cao hơn nam giới và sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$). Nam giới có nhu cầu đồng cảm và giúp đỡ lẫn nhau cao hơn nữ giới, tuy nhiên sự khác biệt này không có ý nghĩa thống kê bởi $p > 0,05$ (sig = 0,233).

*** So sánh nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân và nhà nước**

Kết quả khảo sát cho thấy, nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân cao hơn nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước (ĐTB là 3,69 so với 3,67), tuy nhiên sự khác biệt này không có ý nghĩa thống kê bởi $p > 0,05$ (sig = 0,489) (xem phụ lục 6.1.2).

Kết quả cụ thể được thể hiện ở biểu đồ 3.3



Biểu đồ 3.3: Nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở trung tâm của tư nhân và trung tâm của nhà nước

Kết quả khảo sát cho thấy người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân có *nhu cầu chia sẻ, tâm sự* và *nhu cầu hoạt động xã hội* cao hơn người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước, sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$). Ở các nhóm *nhu cầu củng cố các mối quan hệ; Nhu cầu trao đổi thông tin, truyền đạt kiến thức, kinh nghiệm; Nhu cầu được tôn trọng, đóng góp ý kiến; Nhu cầu đồng cảm, giúp đỡ lẫn nhau* thì người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước có ĐTB cao hơn người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân, tuy nhiên sự khác biệt này không có ý nghĩa thống kê ($p > 0,05$).

Tóm lại: Từ kết quả khảo sát cho thấy:

- Nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL ở *mức trung bình*.

Trong đó:

+ Những nhu cầu ở mức cao là: *Được con, cháu thăm hỏi, trò chuyện thường xuyên; Nhu cầu được con, cháu/cán bộ của trung tâm hỏi và tham khảo ý kiến trước khi quyết định những việc quan trọng; Nhu cầu được truyền đạt kinh nghiệm sống, kinh nghiệm chăm sóc, dạy dỗ con cái cho các con, cháu và những người trẻ tuổi; Nhu cầu được con cháu/cán bộ của trung tâm tôn trọng...*

+ Những nhu cầu giao tiếp ở mức thấp là: *Nhu cầu tham gia các câu lạc bộ thơ, ca, nhạc, họa dành cho người cao tuổi; Nhu cầu chia sẻ kinh nghiệm, chuyên môn, nghiệp vụ; Nhu cầu tham gia vào các câu lạc bộ thể dục thể thao, Yoga, dưỡng sinh dành cho người cao tuổi.*

- Nam giới có *nhu cầu chia sẻ tâm sự; nhu cầu trao đổi thông tin, truyền đạt kiến thức, kinh nghiệm; nhu cầu được tôn trọng đóng góp ý kiến* cao hơn nữ giới; nữ giới có *nhu cầu củng cố các mối quan hệ; nhu cầu hoạt động xã hội* cao hơn nam giới

- Người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân có *nhu cầu chia sẻ, tâm sự* và *nhu cầu hoạt động xã hội* cao hơn người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước.

3.1.2.2. Thực trạng đối tượng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

Đối tượng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL là những người mà họ tiếp xúc trong khi thực hiện quá trình giao tiếp. Trong TTDL, người cao tuổi thường giao tiếp với ai và giao tiếp với đối tượng nào nhiều nhất? Tại sao? Chúng tôi tìm hiểu điều đó qua câu hỏi số 2, 3 (xem phụ lục 2). Kết quả được thể hiện ở *bảng 3.3*.

Bảng 3.3: Đối tượng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

TT	Đối tượng giao tiếp	Mức độ thực hiện		
		ĐTB	ĐLC	Thứ bậc
1	Nhóm những người thân trong gia đình	1,46	0,52	4
2	Nhóm bạn bè	1,53	0,70	3
3	Nhóm những người làm công tác xã hội	1,76	0,66	2
4	Nhóm những người trong TTDL	2,72	0,86	1
5	Các tổ chức, nhóm xã hội dành cho người cao tuổi	1,22	0,43	5
ĐTB chung		1,73	0,41	

Ghi chú: *Mức thấp:* $1,05 \leq \text{ĐTB} < 1,32$; *Mức trung bình:* $1,32 \leq \text{ĐTB} < 2,14$; *Mức cao:* $2,14 \leq \text{ĐTB} \leq 3,66$.

Kết quả ở *bảng 3.3* cho thấy: Người cao tuổi sống ở các TTDL giao tiếp với các đối tượng ở *mức trung bình* (1,73 điểm). Điều đó có nghĩa là đối tượng giao tiếp của họ không nhiều. Sở dĩ là do hoàn cảnh, điều kiện môi trường sống ở TTDL gần như “khép kín”, cô lập với xã hội nên người cao tuổi ít có cơ hội gặp gỡ, trò chuyện với mọi người bên ngoài, họ hiếm khi tham gia vào các tổ chức, nhóm xã hội dành cho người cao tuổi. Hàng ngày, họ chỉ sống và hoạt động trong khuôn viên của trung tâm, nên đối tượng mà họ thường xuyên tiếp xúc chủ yếu là những người cùng sống trong trung tâm, còn những đối tượng khác như những người thân trong gia đình, bà con, họ hàng, bạn bè... thì thỉnh thoảng mới gặp. Bên cạnh đó, khi bước vào giai đoạn tuổi già, đa số sức khỏe của người cao tuổi đều bị suy giảm (mắt mờ hơn, tai nghe kém hơn, không đủ minh mẫn, tinh táo để giao tiếp với mọi người) nên chính họ cũng chủ động giảm bớt các hoạt động giao tiếp.

Qua phỏng vấn Ông Nguyễn Văn L (87 tuổi, Trung tâm Chăm sóc người cao tuổi Nhân Ái, sống ở trung tâm 7 năm) cho biết: “*Trước đây ở nhà còn có con cháu, hàng xóm, láng giềng, bạn bè để trò chuyện chứ ở đây quanh đi quẩn lại cũng chỉ có vài ba người thân thiết, nói mãi thì cũng hết chuyện, nhiều khi cũng chẳng biết nói chuyện gì? thỉnh thoảng con cháu, người thân vào thăm thì cũng*

chỉ là vài lời hỏi thăm tình hình sức khỏe, ăn uống, sinh hoạt ra sao chứ cũng chẳng có nhiều thời gian. Ở đây tôi chỉ hay trò chuyện với mấy người cùng phòng, thỉnh thoảng tôi kể cho mọi người nghe về những chuyện hồi còn đi công tác hay những đặc trưng của các vùng miền mà tôi đã đi qua... nhưng không phải lúc nào mình nói mọi người cũng thích nghe và đáp lại câu chuyện, phải lúc nào họ vui, khỏe, có lúc tôi muốn nói chuyện thì họ bảo, thôi thôi ông đừng nói nữa để chúng tôi nghỉ ngơi... thành ra cũng rất buồn...”. hay “Tai tôi giờ không nghe rõ, nói bé là không nghe thấy, phải nói thật to, mà đa số các cụ thì yếu nói to làm sao được. Nhiều khi nói chuyện với mọi người tôi cứ hay phải hỏi đi hỏi lại, lắm lúc họ cũng chẳng muốn trả lời... Vì thế, tôi rất ít khi trò chuyện với mọi người.” (Bà Lê Thị H, 87 tuổi, TTDL Diên Hồng, sống ở trung tâm 3 năm).

Trong các nhóm đối tượng thì người cao tuổi giao tiếp nhiều nhất với *nhóm những người trong TTDL* (ĐTB = 2,72 và DLC = 0,86) và ở mức cao. Điều này cũng là dễ hiểu, bởi đối tượng giao tiếp phụ thuộc rất nhiều vào môi trường sống và hoạt động. Hàng ngày, người cao tuổi sống ở các TTDL chỉ sinh hoạt trong phạm vi của trung tâm nên những người mà họ tiếp xúc, gặp gỡ, giao tiếp chủ yếu là những người sống gần với họ và cùng tương tác trong một số hoạt động chung.

Giao tiếp của người cao tuổi với *nhóm những người làm công tác xã hội* ở vị trí thứ hai với ĐTB = 1,76. Tuy nhiên, vẫn chỉ ở *mức trung bình* bởi hầu hết các TTDL được khảo sát đều chưa có những người chuyên trách về công tác xã hội, hầu như họ chỉ đến các trung tâm khi thực hiện một nhiệm vụ công việc, hoặc nghiên cứu, học tập nào đó.

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy: Người cao tuổi sống ở các TTDL tham gia vào *các tổ chức, các nhóm xã hội dành cho người cao tuổi ở mức thấp* với ĐTB = 1,22 và DLC = 0,43 (xếp thứ 5). Thực tế là do ở các TTDL mà chúng tôi khảo sát gần như không có các nhóm, hội dành cho người cao tuổi, vì vậy người cao tuổi không có điều kiện và cơ hội để tham gia sinh hoạt cũng như giao tiếp trong các nhóm này. Ông Bạch Quang Ng. (78 tuổi, trung tâm Bảo trợ Xã hội 3, sống ở trung tâm 5 năm) cho biết: *“Trước đây, khi còn ở nhà, tôi tham gia vào nhiều Hội, nhóm, câu lạc bộ dành cho người cao tuổi, đặc biệt là Hội người cao tuổi; Câu lạc bộ bóng chuyền hơi; Câu lạc bộ thơ... Tôi cảm thấy rất vui và sức khỏe tốt hơn. Vào đây, không có Hội người cao tuổi, cũng không có câu lạc bộ để tham gia nên rất buồn, suốt ngày chỉ xem ti vi, thỉnh thoảng thì trung tâm có tổ chức một số hoạt động tôi cũng tham*

gia cho vui. Hiện nay tôi vẫn tham gia sinh hoạt câu lạc bộ thơ của phường nhưng mỗi lần phải đi xa nên cũng ngại, vài ba tháng tôi mới đi một lần”.

Như vậy, người cao tuổi sống ở các TTDL giao tiếp với nhóm những người sống ở TTDL nhiều nhất, tiếp đến là nhóm những người làm công tác xã hội; thỉnh thoảng họ giao tiếp với những người thân trong gia đình; với những người bạn cũ, đặc biệt là những người bạn thân thiết; đa số người cao tuổi sống ở các TTDL không tham gia vào các tổ chức, nhóm xã hội dành cho người cao tuổi.

Kết quả nghiên cứu này cũng có nhiều điểm tương đồng với kết quả nghiên cứu của tác giả Vũ Dũng [10, tr. 78] đó là: người cao tuổi sống ở các TTDL giao tiếp nhiều nhất với những người bạn cùng sống trong trung tâm, với nhân viên phục vụ của trung tâm, họ ít giao tiếp với người thân của gia đình và những người bạn cũ.

Các biểu hiện cụ thể về đối tượng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL được thể hiện ở *bảng 1.2 - Phụ lục 1*

Kết quả khảo sát ở *bảng 1.2* cho thấy:

Đối tượng mà người cao tuổi giao tiếp thường xuyên nhất và ở mức độ cao là *những người bạn cùng sống ở TTDL (3,51 điểm) và các cán bộ phục vụ của trung tâm (2,78 điểm)*. Kết quả phỏng vấn sâu cũng cho thấy, người cao tuổi sống ở các TTDL thường xuyên giao tiếp với những người sống chung phòng, sống cùng dãy nhà, tầng nhà. Điều này là hoàn toàn phù hợp với sức khỏe của người cao tuổi bởi hơn một nửa số người cao tuổi được khảo sát đều rất yếu (51,6%), nhiều người trong số họ không thể tự đi lại, nếu muốn đi lại phải dùng xe lăn và nhờ vào sự hỗ trợ của cán bộ phục vụ. Tuy nhiên không phải lúc nào cán bộ phục vụ cũng có mặt 24/24 để trợ giúp nên họ thường trò chuyện với những người ở gần để thuận tiện cho việc đi lại. Qua phỏng vấn chúng tôi cũng được biết, từ khi người cao tuổi vào sống ở TTDL thì đối tượng giao tiếp của người cao tuổi cũng có sự thay đổi đáng kể: trước đây đối tượng mà người cao tuổi giao tiếp nhiều nhất là với những người thân trong gia đình, đặc biệt là với các con, cháu và bạn đồng nghiệp còn hiện nay là những người bạn cùng phòng, những người bạn sống cùng tầng, cùng dãy nhà trong TTDL và những cán bộ phục vụ của trung tâm.

Đối với người cao tuổi nói chung thì mối quan hệ bạn bè có ý nghĩa vô cùng quan trọng. Bởi sự hài lòng trong cuộc sống của người cao tuổi hầu như không liên quan đến số lượng hoặc chất lượng của mối quan hệ với các thành viên nhỏ tuổi hơn trong gia đình, nhưng tương quan mật thiết với số lượng và chất lượng trong tình bạn của họ. (Essex & Nam; 1987 và Fehr, 1996) [49, tr. 612]. Đối với người cao tuổi

sống ở các TTDL thì những người bạn cùng sống trong trung tâm, đặc biệt bạn cùng phòng là những người gần gũi, tin cậy để có thể tâm sự, chia sẻ mỗi khi có chuyện quan trọng hay những điều phiền muộn, băn khoăn và cũng là nguồn hỗ trợ mà các con, các cháu trai, cháu gái thường không làm được (Essex & Nam; 1987 và Fehr, 1996) [48, tr. 612]. Có tới 58,8 % người cao tuổi sống ở các TTDL cho rằng giao tiếp với những người bạn cùng sống trong TTDL là cần thiết (xem phụ lục 8.4). Kết quả khảo sát cũng cho thấy mỗi khi có chuyện quan trọng hay những điều băn khoăn, phiền muộn thì người cao tuổi sống ở các TTDL thường giải bày với những người bạn thân thiết và những người bạn cùng sống trong trung tâm, đặc biệt là những người bạn cùng phòng (xem phụ lục 8.3.1).

Ông Lê Tài Ch. (88 tuổi, Trung tâm bảo trợ Xã hội 3, sống ở trung tâm 21 năm,) cho biết: *“Tôi và ông V. ở cùng nhau hơn 3 năm. Chúng tôi sống rất hòa thuận, chưa bao giờ xảy ra tình trạng to tiếng. Sức khỏe của tôi mấy năm gần đây rất yếu, đầu gối đau không đi được, mắt gần như không nhìn thấy nên hầu hết mọi việc đều phải nhờ ông V. cùng phòng từ chuyện đi lấy cơm, rửa bát, dọn dẹp phòng ở... May mà ông V. còn khỏe mạnh, còn làm giúp được, nên tôi không phải nhờ đến sự giúp đỡ của cán bộ phục vụ, cán bộ điều dưỡng ở trung tâm”*.

Tâm lý của người cao tuổi nói chung đều mong muốn được gắn bó với gia đình, sống cùng những người thân yêu trong gia đình, được các con, các cháu chăm sóc khi về già. Tuy nhiên, vì một số lý do nào đó như: không có con, không có gia đình, người thân; già yếu bệnh tật; gia đình neo người, con cái bận công việc; thuộc diện chính sách được nhà nước nuôi dưỡng; bản thân nghèo khó, không có nhà ở... (xem phụ lục 8.9) mà họ vào sống trong trung tâm. Hầu hết mọi sinh hoạt trong đời sống hàng ngày của người cao tuổi sống ở các TTDL đều cần nhờ đến sự giúp đỡ, chăm sóc của các cán bộ phục vụ trong trung tâm. Vì vậy, họ cũng giao tiếp với đối tượng này nhiều hơn.

Người cao tuổi sống ở các TTDL giao tiếp với cha, mẹ ở mức thấp và thấp nhất trong các đối tượng (ĐTB = 1,05 và ĐLC = 0,29). Thực tế là do, hầu hết cha, mẹ của họ không còn, một số rất ít người cao tuổi còn cha, mẹ nhưng các cụ cũng rất yếu, không thể đi thăm con, thỉnh thoảng dịp lễ tết người cao tuổi sống ở các TTDL về thăm gia đình thì mới được gặp gỡ cha mẹ. Ông Lê Văn C. (65 tuổi - Trung tâm Chăm sóc người cao tuổi Nhân Ái, sống ở trung tâm 12 năm) cho biết: *“Mẹ tôi năm nay 93 tuổi, một vài năm trước thì bà hay đến chơi, nhưng gần đây, chân bà đau phải ngồi xe lăn nên cũng không vào thăm tôi được. Lễ tết tôi về thì hai mẹ con mới có dịp*

để nói chuyện, thỉnh thoảng buồn quá tôi cũng gọi điện thoại cho bà nhưng nhiều lúc bà nghe không rõ, phải có người “phiên dịch”...

Kết quả khảo sát cho thấy đối tượng mà người cao tuổi sống ở các TTDL thường chia sẻ, tâm sự mỗi khi có chuyện quan trọng hay những băn khoăn, phiền muộn là *những người bạn thân thiết*. Đó là những người bạn tri kỉ, gắn bó từ lâu, hiểu tâm lý và hoàn cảnh của nhau nên dễ dàng chia sẻ những buồn vui trong cuộc sống. Bà Phạm Thị H (85 tuổi, trung tâm chăm sóc người cao tuổi Nhân Ái, sống ở trung tâm 8 năm) cho biết: *“Tôi có hai bà bạn thân thỉnh thoảng họ gọi điện hỏi thăm sức khỏe, tình hình cuộc sống sinh hoạt của tôi ở đây, thỉnh thoảng cũng vào đây thăm tôi, lúc ấy tôi mừng đến phát khóc, nhưng gần đây các bà ấy cũng yếu không đi lại được nhiều nên tôi cũng ít được gặp...”*. Kết quả này có sự tương đồng với kết quả nghiên cứu của Antonucci (1985) và Matthews (1996) đó là *“Chất lượng của tình bạn khi về già đặc biệt quan trọng”* và *“có ít nhất một người bạn thân thiết hoặc người để tâm sự tạo ra vật đệm chống lại sự mất mát vai trò; tình trạng hụt hẫng khi nghỉ hưu hoặc cái chết của những người thân yêu”* [49, tr. 613).

Qua nghiên cứu chúng tôi thấy: Những người cao tuổi là phụ nữ thường dễ dàng chia sẻ, tâm sự với những người bạn thân thiết mỗi khi có chuyện quan trọng hay những điều băn khoăn, phiền muộn hơn so với nam giới (59,4% so với 40,6%) (xem phụ lục 8.3.2). Kết quả này có nhiều điểm giống với nghiên cứu của Hatch & Bulcroft (1992): *“Phụ nữ có nhiều tình bạn và thân mật hơn nam giới, điều đó giúp giải thích tại sao phụ nữ có vị trí thuận lợi hơn trong việc giải quyết các căng thẳng trong đời sống. Nhất là những góa phụ thường tận dụng hệ thống tình bạn, họ kết bạn nhiều hơn số phụ nữ đã kết hôn, phụ nữ chưa hề kết hôn hoặc nam giới”* [48, tr. 613).

Tuy nhiên, vẫn có 33,5 % người cao tuổi được khảo sát cho rằng: Mỗi khi có chuyện quan trọng hay những điều băn khoăn, phiền muộn họ thường không có ai để chia sẻ, tâm sự, họ thường giữ kín trong lòng. Ông Nguyễn Quang H (78 tuổi, TTDL Diên Hồng, sống ở trung tâm 3 năm) cho biết: *“Cuộc sống ở đây vốn rất buồn, nhiều khi tôi cũng muốn chia sẻ, tâm sự với mọi người cho khuây khỏa, nhưng thực sự tôi không biết chia sẻ cùng ai, không ai hiểu tôi, và cũng không ai nghe tôi nói. Hầu như không bao giờ chúng tôi nói chuyện phiền muộn, nếu có nói chỉ nói chuyện vui, tếu táo vài ba câu. Chuyện buồn thì không nên nói ra vì nói ra cũng không ai hiểu, mà có hiểu cũng chẳng giải quyết được bởi mỗi cây mỗi hoa mỗi nhà mỗi cảnh, nên tốt nhất là không nói, chuyện mình mình biết, nhiều chuyện nói ra cũng xấu hổ, thậm chí lại*

làm chủ đề cho người ta dị nghị, nên tốt nhất là chỉ nói những chuyện vô thưởng vô phạt, không ảnh hưởng đến ai... ”.

Qua khảo sát chúng tôi nhận thấy, đa số người cao tuổi sống ở các TTDL đều thích giao tiếp với những người có những đặc điểm sau đây: Những người còn tinh táo, minh mẫn (71,5%); những người hiền lành, dễ gần, vui vẻ (57,3%); những người có điều kiện, hoàn cảnh gần giống với mình (52,5%) (xem phụ lục 8.2).

Người cao tuổi vào sống ở các TTDL là sự thay đổi rất lớn về môi trường sống, hình thức sinh hoạt..., điều đó khiến cho đối tượng giao tiếp của họ cũng có nhiều thay đổi so với trước đây và theo chiều hướng giảm dần, đối tượng giao tiếp hiện nay của người cao tuổi sống ở các TTDL bị thu hẹp hơn so với trước đây. Kết quả phỏng vấn cho thấy, trước khi vào sống trong TTDL thì người cao tuổi giao tiếp nhiều nhất với *nhóm người thân trong gia đình* còn hiện nay, người cao tuổi giao tiếp nhiều nhất với *nhóm những người sống trong TTDL*, còn giao tiếp với *những người thân trong gia đình* chỉ ở mức trung bình. Thực tế cho thấy, với đa số người cao tuổi thì gia đình vẫn luôn là chỗ dựa lớn nhất, tuy nhiên, khi vào sống ở TTDL thì mối liên hệ với gia đình của họ cũng bị giảm sút. Điều này cũng là dễ hiểu, bởi sự thay đổi môi trường sống, sinh hoạt sẽ ảnh hưởng ít nhiều đến giao tiếp của họ. Giao tiếp với người thân không còn thường xuyên, liên tục, mặc dù gia đình, người thân của một số người cao tuổi có gọi điện, vào thăm nhưng mức độ không thể nhiều như khi còn ở nhà, một số ít người cao tuổi thì không bao giờ giao tiếp với người thân, đó là những người không có gia đình, hoặc con cái đã mất hết; không có anh, chị, em, bà con, họ hàng hoặc đã ly hôn/ly thân; bỏ nhà đi từ lâu hoặc không liên lạc với gia đình, người thân... nên mức độ giao tiếp với nhóm này cũng giảm đi đáng kể.

Mức độ giao tiếp của người cao tuổi với nhóm bạn bè cũng bị giảm sút từ khi vào sống ở TTDL. Điều này là do môi trường và hoàn cảnh sống khép kín cộng với sự quản lý chặt chẽ của trung tâm để đảm bảo sự an toàn cho người cao tuổi nên khi người cao tuổi muốn ra ngoài đi thăm, đi chơi với bạn phải được sự đồng ý của trung tâm, của gia đình. Đặc biệt, đối với những người cao tuổi sống ở các Trung tâm bảo trợ Xã hội, hưởng chính sách của Đảng và Nhà nước chỉ được đi ra ngoài khi có đơn và có sự đồng ý của cán bộ quản lý trung tâm. Thứ hai, là do yếu tố sức khỏe của người cao tuổi không đảm bảo nên họ cũng ít khi đi thăm bạn bè. Hơn nữa, nhiều bạn bè của các cụ đã mất, số còn lại thì sức khỏe yếu, nhiều cụ không còn tinh táo, minh mẫn để trò chuyện...

Kết quả phỏng vấn sâu cho thấy: khi chưa sống ở TTDL người cao tuổi thường xuyên giao tiếp với *những người hàng xóm, láng giềng*. Tuy nhiên, do điều kiện hoàn cảnh sống xa gia đình, xa bà con lối xóm nên người cao tuổi ít có điều kiện để giao tiếp với những người hàng xóm, láng giềng. Chỉ có một số ít người cao tuổi sống ở các TTDL được hàng xóm, láng giềng tới thăm hoặc thỉnh thoảng gọi điện hỏi thăm, trò chuyện. Bà Phạm Thị Thanh Th (88 tuổi, trung tâm Chăm sóc người cao tuổi Nhân Ái, sống ở trung tâm 4 năm) cho biết *“Thỉnh thoảng mấy người hàng xóm của tôi vào đây chơi, họ kể nhiều chuyện diễn ra ở khu phố như: người này mất, người kia ốm, con nhà ông này mới cưới vợ, con nhà bà kia mới sinh cháu... mỗi lần như thế làm tôi nhớ nhà lắm, chỉ muốn về nhà thôi, nhưng về thì không có ai chăm sóc, chân thì đau không tự đi lại được...”*

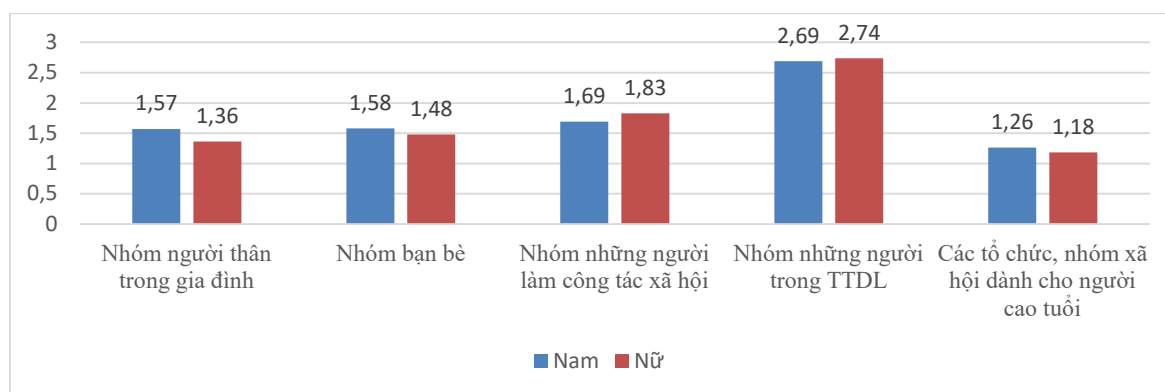
Hiện nay mức độ tham gia vào các tổ chức, nhóm xã hội dành cho người cao tuổi hiện nay cũng giảm đi đáng kể so với trước. Khi còn ở nhà một số người cao tuổi rất tích cực tham gia vào *các tổ chức, các nhóm xã hội dành cho người cao tuổi* như Hội người cao tuổi; Câu lạc bộ thơ ca, văn học nghệ thuật, nhạc họa... còn hiện nay người cao tuổi hầu như chỉ tham gia vào các hoạt động do trung tâm tổ chức như tập thể dục, quét dọn vệ sinh sân vườn, phòng ở...; những hoạt động chào mừng các ngày lễ, ngày kỉ niệm; những hoạt động tình nguyện của sinh viên tình nguyện, thực tập... Qua nghiên cứu chúng tôi được biết, hầu hết các TTDL mà chúng tôi tiến hành khảo sát chưa có các nhóm, tổ chức xã hội dành cho người cao tuổi tham gia, mặc dù người cao tuổi sống ở các TTDL đều mong muốn có các tổ chức, nhóm, các câu lạc bộ để họ tham gia sinh hoạt cho vui, khỏe tuổi già.

Ông Nguyễn Văn K (82 tuổi, Trung tâm Bảo trợ Xã hội 3, sống ở trung tâm 1,5 năm) cho biết: *“Ở đây không có Hội người cao tuổi, cũng chẳng có hội, nhóm, câu lạc bộ nào dành cho người cao tuổi. Tôi rất muốn có Hội người cao tuổi hay ít nhất là câu lạc bộ cờ tướng để chúng tôi tham gia cho vui”*.

*** So sánh đối tượng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL theo giới tính**

Kết quả khảo sát cho thấy, ĐTB đối tượng giao tiếp của nam giới cao hơn nữ giới (1,76 so với 1,72), điều đó có nghĩa là đối tượng giao tiếp của nam giới đa dạng, phong phú hơn nữ giới, tuy nhiên sự khác biệt này không có ý nghĩa thống kê bởi $p > 0,05$ (Sig. = 0,367) (xem phụ lục 6.2.1).

Kết quả cụ thể được thể hiện ở *biểu đồ 3.4*



Biểu đồ 3.4: Đối tượng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão theo giới tính

Biểu đồ 3.4 cho thấy, nam giới giao tiếp với nhóm những người thân trong gia đình cao hơn nữ giới và sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$). Sở dĩ là do tỉ lệ nam người cao tuổi sống ở các TTDL còn gia đình con cháu nhiều hơn so với nữ giới (58,4% so với 32,4%). Ngoài giao tiếp với những người thân trong gia đình, nam giới còn giao tiếp với nhóm bạn bè; các tổ chức, nhóm xã hội dành cho người cao tuổi nhiều hơn nữ giới, tuy nhiên sự khác biệt không có ý nghĩa thống kê bởi $p > 0,05$. Nữ giới giao tiếp với nhóm những người làm công tác xã hội và nhóm những người trong TTDL nhiều hơn nam giới, tuy nhiên sự khác biệt không có ý nghĩa thống kê bởi $p > 0,05$.

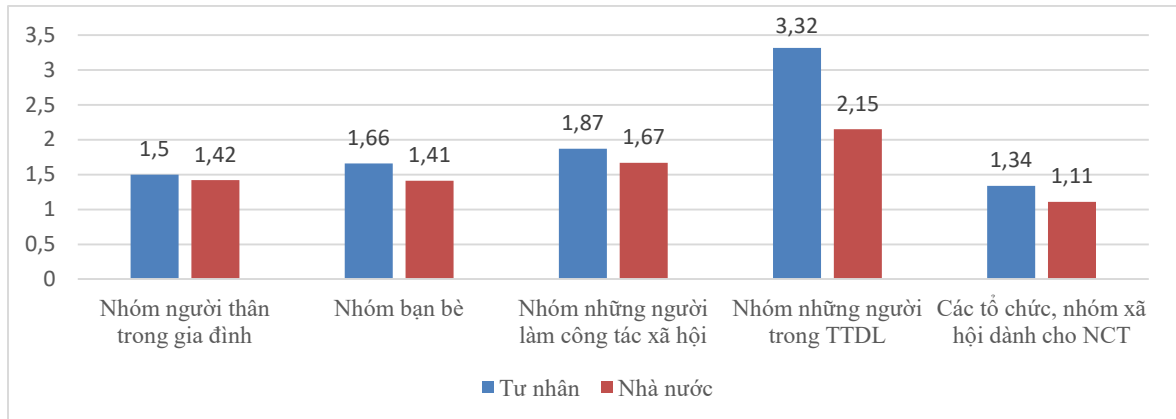
*** So sánh đối tượng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân và nhà nước**

Kết quả khảo sát cho thấy, ĐTB đối tượng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân cao hơn ĐTB đối tượng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước (1,93 so với 1,55), sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$) (xem phụ lục 6.2.2). Điều đó có nghĩa là người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân giao tiếp với các nhóm đối tượng nhiều hơn người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước. Điều này có thể lý giải như sau: đa số người cao tuổi sống trong các trung tâm tư nhân thường có con cháu, người thân đến thăm còn ở các trung tâm của nhà nước thì ít hơn, bởi phần đông những người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước không có con cái, con cái đã mất, hoặc từ lâu không liên lạc với gia đình; ngoài ra tỉ lệ cán bộ, nhân viên phục vụ/người cao tuổi ở các trung tâm tư nhân cũng nhiều hơn các trung tâm của nhà nước, nên họ có thời gian để giao tiếp với người cao tuổi.

Qua phỏng vấn bà Lê Mai L (82 tuổi, trung tâm chăm sóc người cao tuổi Nhân Ái (TTDL tư nhân) sống ở trung tâm 10 năm) cho biết: “Các cô, chú điều dưỡng ở đây quan tâm lắm thỉnh thoảng lúc rảnh rỗi lại hỏi “Bà có chuyện gì hồi xưa

hay hay kể cho con nghe” hay “Hôm nay sức khỏe bà thế nào? Chân bà còn đau không? những lúc như vậy tôi vui lắm, vì có người quan tâm, hỏi han và trò chuyện” nhưng ở trung tâm của nhà nước thì lại có sự khác biệt “Ở đây chẳng mấy khi cán bộ, nhân viên phục vụ có thời gian nói chuyện với chúng tôi, vì họ rất bận, có việc gì cần mới nói, không thì thôi chứ cũng chẳng bao giờ hỏi thăm...” (Bà Hoàng Thị Th, 77 tuổi, trung tâm Bảo trợ Xã hội 3, sống ở trung tâm 8 năm).

Kết quả cụ thể được thể hiện ở biểu đồ 3.5



Biểu đồ 3.5: Đối tượng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão tư nhân và nhà nước

Biểu đồ 3.5 cho thấy, tất cả các nhóm đối tượng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân đều cao hơn TTDL của nhà nước, trong đó, sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ở các nhóm bạn bè; nhóm những người trong TTDL; các tổ chức, nhóm xã hội dành cho người cao tuổi ($p < 0,05$), còn ở nhóm những người thân trong gia đình và nhóm những người làm công tác xã hội thì sự khác biệt không có ý nghĩa thống kê ($p > 0,05$).

Tóm lại: Từ những kết quả khảo sát trên cho thấy, người cao tuổi sống ở các TTDL giao tiếp với các đối tượng ở mức trung bình, đối tượng mà họ giao tiếp nhiều nhất là nhóm những người trong TTDL, đặc biệt những người bạn cùng sống ở trung tâm, cán bộ phục vụ của trung tâm. Mỗi khi có chuyện quan trọng, hay những băn khoăn, phiền muộn thì họ thường chia sẻ, tâm sự với những người bạn thân thiết và những người bạn cùng sống ở TTDL. Rất ít khi họ có điều kiện để trao đổi với các chuyên gia tâm lý, nhân viên công tác xã hội và cán bộ quản lý của trung tâm về các vấn đề mà mình đang gặp phải.

Người cao tuổi sống ở các TTDL ít có cơ hội tham gia sinh hoạt trong các nhóm, hội, câu lạc bộ dành cho người cao tuổi. Những người cao tuổi là nữ giới giao tiếp với nhóm những người trong TTDL nhiều hơn nam giới và nữ giới thường dễ

dàng chia sẻ, tâm sự khi có điều băn khoăn phiền muộn hơn nam. Người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân giao tiếp với các nhóm đối tượng nhiều hơn so với người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước.

3.1.2.3. Thực trạng nội dung giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

Nội dung giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL được tìm hiểu ở 06 nhóm nội dung: các vấn đề của cá nhân, gia đình; vấn đề sức khỏe; Vấn đề thời sự, kinh tế, chính trị văn hóa, xã hội và những vấn đề về người cao tuổi; vấn đề tâm linh, tín ngưỡng, quê hương, dòng họ; vấn đề ứng xử của những người xung quanh; các vấn đề về trao đổi chuyên môn, nghiệp vụ và các chính sách của Đảng và Nhà nước. Thực trạng nội dung giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL được thể hiện qua bảng 3.4

Bảng 3.4: Nội dung giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

TT	Nội dung giao tiếp	ĐTB	ĐLC	Thứ bậc
1	Các vấn đề của cá nhân, gia đình	1,84	0,68	4
2	Các vấn đề về sức khỏe	2,29	0,59	1
3	Vấn đề thời sự, kinh tế, chính trị văn hóa, xã hội và những vấn đề về người cao tuổi	1,88	0,64	3
4	Các vấn đề tâm linh, tín ngưỡng, quê hương, dòng họ	1,58	0,83	5
5	Các vấn đề ứng xử của những người xung quanh	1,96	0,70	2
6	Các vấn đề về chuyên môn, nghiệp vụ và các chính sách của Đảng và Nhà nước	1,47	0,53	6
ĐTB chung		1,84	0,40	

Ghi chú: Mức thấp: $1,16 \leq \text{ĐTB} < 1,44$; Mức trung bình: $1,44 \leq \text{ĐTB} < 2,24$; Mức cao: $2,24 \leq \text{ĐTB} \leq 3,19$.

Bảng 3.4 cho thấy, nội dung giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL được khảo sát ở mức trung bình (ĐTB = 1,84). Điều đó có nghĩa là nội dung giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL kém phong phú, đa dạng, họ chỉ tập trung vào một số chủ đề nhất định. Trong đó nội dung được người cao tuổi quan tâm đề cập đến nhiều nhất là các vấn đề về sức khỏe (2,29 điểm), tiếp theo là vấn đề ứng xử của những người xung quanh (1,96 điểm); các vấn đề thời sự, kinh tế, chính trị văn hóa, xã hội và những vấn đề về người cao tuổi (1,88 điểm). Nội dung mà người cao tuổi ít

quan tâm, chia sẻ với mọi người là *các vấn đề về chuyên môn, nghiệp vụ và các chính sách của Đảng và Nhà nước và các vấn đề tâm linh, tín ngưỡng, quê hương, dòng họ* (ĐTB lần lượt là 1,47 và 1,58 điểm). Như vậy, đối với người cao tuổi nói chung và người cao tuổi sống ở các TTDL thì sức khỏe, bệnh tật là vấn đề được quan tâm nhất, vì khi chuyển sang giai đoạn tuổi già thì sức khỏe ngày một giảm sút, nguy cơ bệnh tật ngày một nhiều.

Các biểu hiện cụ thể về nội dung giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL được thể hiện ở *bảng 1.3 - Phụ lục 1*.

Kết quả khảo sát ở *bảng 1.3* cho thấy: đối với người cao tuổi sống ở các TTDL thì các vấn đề thiết thực liên quan trực tiếp đến người cao tuổi là sức khỏe và cách ứng xử của mọi người xung quanh vì thế nên họ thường xuyên trao đổi với nhau về những nội dung này còn các vấn đề liên quan đến chuyên môn, nghiệp vụ và các chính sách dành cho người cao tuổi không được người cao tuổi chú trọng nhiều.

Bảng 1.3 cũng cho thấy: Vấn đề được người cao tuổi sống ở các TTDL trao đổi nhiều nhất là *vấn đề ăn uống, luyện tập thể dục, thể thao để duy trì sức khỏe cho bản thân* (2,72 điểm), tiếp đến là *về sức khỏe của cá nhân, các bệnh thường gặp ở người cao tuổi và kinh nghiệm chữa trị* (2,43 điểm). Sở dĩ là do khi chuyển sang giai đoạn tuổi già thì sức khỏe ngày càng giảm sút, nguy cơ bệnh tật ngày một nhiều, trung bình một người cao tuổi có 3 bệnh. Khảo sát về sức khỏe của người cao tuổi sống ở các TTDL cho thấy: số người cao tuổi còn khỏe mạnh chiếm tỉ lệ rất ít (14,8%), hơn một nửa (51,6%) số người cao tuổi được khảo sát có sức khỏe yếu, số còn lại thì có một số bệnh lật vặt (11,6%) hay bệnh mãn tính cần phải điều trị (22,0%) (xem *bảng 2.1*). Ông Hà Văn L (81 tuổi, TTDL Diên Hồng, sống ở trung tâm 2 năm) cho biết *“người già thì lấy đâu ra mà khỏe, như tôi đây, nhìn bên ngoài thì khỏe đấy nhưng mà cũng có đến ba, bốn bệnh, nặng nhất là bệnh đau dạ dày và đau xương khớp, có hôm nhức khớp gối cả đêm không ngủ được...”*. Bà Hoàng Nguyệt Ng. (81 tuổi, trung tâm Bảo trợ xã hội 3, sống ở trung tâm 12 năm) cho biết *“Sức khỏe của tôi bây giờ yếu lắm, mệt lắm không làm gì được, người nó cứ mệt là ra, nhiều hôm mệt chẳng muốn ăn cơm. Người già cứ thêm tuổi là thêm bệnh. Hôm trước, tôi đau bụng mấy ngày uống thuốc ở trung tâm không khỏi, tôi xin đi khám ở bệnh viện thấy bác sĩ bảo nhiều bệnh lắm, nào thì rối loạn tiêu hóa làm cho ăn không tiêu, đầy hơi, chướng bụng, nào thì loãng xương, hội chứng tiền đình...”*

Sức khỏe của người cao tuổi ngày một yếu cùng với cuộc sống không có gia đình, con cháu ở bên chăm sóc nên họ rất sợ mỗi khi ốm đau, bệnh tật mà không có

người thân quan tâm, hỏi han, giúp đỡ. Ông Nguyễn Văn L. (85 tuổi - Trung tâm Bảo trợ xã hội 3, sống ở trung tâm 10 năm) cho biết: *“Hiện tại, tôi cũng có vài bệnh vặt vặt trong người nhưng đáng lo nhất là chân ngày một đau, đi lại rất khó khăn, tôi sợ đến một ngày không tự đi lại được, mọi sinh hoạt phải nhờ vào những người xung quanh, hay cán bộ phục vụ thì phiền lắm...”*

Bà Phạm Thị N (88 tuổi, Trung tâm bảo trợ Xã hội 3, sống ở trung tâm 7 năm) cũng cho biết *“nhiều hôm, sáng thức dậy tôi rất mệt, chỉ muốn nằm một chỗ nhưng nghĩ nếu cứ nằm có khi lại ốm nặng hơn, đành cố gượng dậy, ăn sáng và nói chuyện với bà cùng phòng cho nó quên đi. Tôi sợ mỗi lần bị ốm, không phải sợ đau mà sợ cảm giác cô đơn khi ốm không có người thân hỏi han, quan tâm, chăm sóc. Các cô, chú nhân viên phục vụ ở đây cũng tốt nhưng bận lắm không có thời giờ hỏi han đâu, chỉ hỏi là ăn cơm hay cháo để báo nhà bếp... Vì vậy, làm thế nào để duy trì sức khỏe cho bản thân? Làm thế nào để “sống khỏe”, “sống có ích”, không phụ thuộc vào người khác là vấn đề mà người cao tuổi quan tâm và thường xuyên trao đổi với nhau về vấn đề ăn uống, luyện tập thể dục, thể thao để duy trì sức khỏe cho bản thân (ĐTĐ = 2,72).*

Bên cạnh việc quan tâm đến vấn đề ăn uống, sinh hoạt, thể dục, nghỉ ngơi thì người cao tuổi sống ở các TTDL còn quan tâm đến *sức khỏe của cá nhân, các bệnh thường gặp ở người cao tuổi và kinh nghiệm chữa trị (2,43 điểm)*. Bà Mai Thị V (79 tuổi, Trung tâm chăm sóc người cao tuổi Nhân Ái, sống ở trung tâm 8 năm) chia sẻ: *“Mỗi buổi sáng trời nắng ấm, chúng tôi hay ra sân ngồi nói chuyện với nhau, thường thì hỏi thăm sức khỏe, tình hình ăn, ngủ, sinh hoạt... có lúc thì trao đổi với nhau về các bệnh mà người cao tuổi thường gặp, kinh nghiệm chữa trị, lúc thì hướng dẫn nhau các bài tập thể dục dưỡng sinh để nâng cao sức khỏe...”*

Cùng với việc quan tâm thường xuyên đến sức khỏe của bản thân thì người cao tuổi sống ở các TTDL còn quan tâm *“vấn đề sức khỏe của những người xung quanh”*, đặc biệt là những người bạn cùng sống ở trung tâm, tuy nhiên mới ở *mức trung bình (2,06 điểm)*. Bà Ngô Mai L (72 tuổi - TTDL Diên Hồng, sống ở trung tâm 3 năm) cho biết: *“Hàng ngày, tôi cũng trò chuyện với mấy bà bạn trong phòng cho vui, nhưng nói thật, cũng chẳng có chuyện gì ngoài việc hỏi thăm nhau hôm nay ăn có vừa miệng không? có ăn hết suất không?... Sao đêm qua bà ho nhiều thế? Hết thuốc uống rồi à? Hôm nay có phải lịch tắm của bà không?...”*

Bên cạnh mối quan tâm về sức khỏe thì người cao tuổi sống ở các TTDL được khảo sát cũng quan tâm, đề cập nhiều đến *“các vấn đề ứng xử của những người xung*

quanh” (ĐTB = 2,01). Trong đó, nội dung mà người cao tuổi thường xuyên bàn luận là về cách ứng xử của mọi người xung quanh, nhất là ứng xử của những người bạn cùng sống, của cán bộ quản lý, cán bộ nhân viên của trung tâm và sinh viên tới thực tập tại trung tâm.

Qua khảo sát cho thấy vấn đề ít được người cao tuổi sống ở các TTDL quan tâm, trao đổi nhất là *các vấn đề liên quan đến chuyên môn, nghiệp vụ* (1,31 điểm). Sở dĩ là do hầu hết người cao tuổi sống ở các TTDL đều đã ngừng hẳn các công việc về chuyên môn nên điều này đối với họ không còn quan trọng, hơn nữa khi sống ở TTDL thì số người làm cùng ngành nghề với nhau là không nhiều nên họ không có điều kiện để trao đổi với nhau về chuyên môn, nghiệp vụ. Ông Hà Huy Ng. (78 tuổi, TTDL Diên Hồng, sống ở trung tâm 3 năm) cho biết: *“Trước tôi là giáo viên dạy văn ở trường cấp 3, tôi rất hay viết những bài phê bình văn học, những câu chuyện ngắn để gửi đến các báo, tạp chí, từ hồi vào đây cũng viết một hai lần, nhưng mỗi lần lại phải nhờ các cô, chú cán bộ, nhân viên đi gửi. Tính tôi lại rất ngại làm phiền người khác nên cũng chẳng viết nữa, nhiều lúc nghĩ được ý tưởng hay, tôi chép lại trong quyển sổ này, nếu sau này có cơ hội về sống ở nhà tôi lại tiếp tục viết, không thì tôi cho đưa cháu làm nhà báo tham khảo...”*

Kết quả khảo sát cũng cho thấy, người cao tuổi sống ở các TTDL rất ít khi chia sẻ các vấn đề của gia đình như kinh tế, tình cảm, con cháu học hành, công tác... (1,71 điểm). Bà Nguyễn Thị M. (78 tuổi, TTDL Diên Hồng, sống ở trung tâm 3 năm) cho biết: *“Chuyện gia đình, con cháu thì có gì mà nói, nói một hai lần là mọi người cũng thuộc hết cả rồi, và lại sống ở đây chúng tôi cũng chẳng mấy khi được con cái thông báo tình hình ở nhà như thế nào, lúc nào hỏi, chúng cũng bảo: ở nhà vẫn thế, nên ít khi chúng tôi nói về vấn đề này”* hay *“Tôi chẳng bao giờ chia sẻ các vấn đề của gia đình mình với người khác, bởi mỗi cây mỗi hoa, mỗi nhà mỗi cảnh. Tôi không muốn chuyện riêng của gia đình mình trở thành chủ đề bàn luận của mọi người nên tốt nhất là giữ trong lòng một mình”* (Bà Mai Thị S. - 83 tuổi, trung tâm Bảo trợ xã hội 3, sống ở trung tâm 8 năm).

Kết quả phỏng vấn sâu cũng cho thấy, những vấn đề mà người cao tuổi sống ở các TTDL cảm thấy rất khó trao đổi với người khác là những mâu thuẫn trong gia đình (vợ chồng bất hòa, con cái đối xử không phải với cha mẹ...), cách ứng xử của những người cùng sống ở TTDL, những chuyện riêng tư, thâm kín, tâm tư nguyện vọng, tình cảm cá nhân... Bà Vũ Thị Đ. (68 tuổi, Trung tâm Bảo trợ Xã hội 3, sống ở trung tâm 5 năm) cho biết: *“Tôi góa chồng từ khi 25 tuổi, tôi ở vậy nuôi con, nhưng*

không may con giai tôi mất sớm, tôi không hợp tính với con dâu nên không ở cùng được, tôi cũng không dám nhờ các em, các cháu nên xin vào đây. Sống ở đây nhiều lúc cũng cô đơn lắm, mỗi lúc như vậy tôi hay ra ghé đá ngoài sân ngồi chơi, rồi tôi gặp ông T, hai người hay trò chuyện, tâm sự và thấy rất hiểu nhau. Nguyên vọng của chúng tôi là được chung sống cùng nhau để an ủi, động viên, giúp đỡ nhau trong cuộc sống hàng ngày. Gia đình, họ hàng và mọi người ở đây đều biết cả, nhưng chẳng ai ủng hộ chúng tôi, nhiều khi còn dèm pha, nói những lời nặng nề, cay độc với chúng tôi, tôi thấy mọi người có phần “trầm trọng hóa” vấn đề và không hiểu hết tâm tư, nguyện vọng của chúng tôi”.

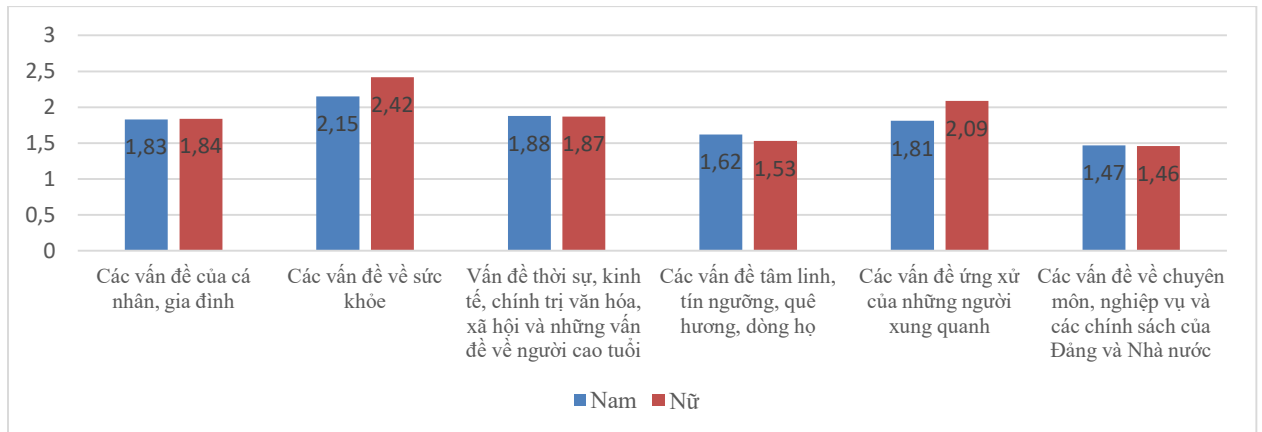
Có thể nhận thấy, đối với người cao tuổi thì những vấn đề riêng tư cá nhân, những mối quan hệ không hòa thuận của các thành viên trong gia đình, những mâu thuẫn của người cao tuổi với mọi người là một vấn đề rất khó để trao đổi, chia sẻ với người khác. Nguyên nhân là do tư tưởng “tốt đẹp phô ra, xấu xa đậy lại” nên họ thường giữ những âm ức trong lòng.

Qua phỏng vấn chúng tôi nhận thấy, nội dung giao tiếp của người cao tuổi trước khi vào sống ở các TTDL và hiện nay có sự khác biệt đáng kể. Hiện nay nội dung giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL nghèo nàn, đơn điệu hơn so với trước đây. Điều này cho thấy, môi trường sống có ảnh hưởng nhiều đến nội dung giao tiếp của người cao tuổi. Sống ở TTDL thì môi trường sống và sinh hoạt dường như bị khép kín nên những chủ đề mà họ trao đổi với nhau cũng rất đơn giản.

*** So sánh nội dung giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL theo giới tính**

Kết quả khảo sát cho thấy, ĐTB nội dung giao tiếp của nữ giới cao hơn nam giới (1,87 so với 1,79), điều đó có nghĩa là các chủ đề, nội dung giao tiếp của nữ giới đa dạng, phong phú hơn nam giới, tuy nhiên sự khác biệt này không có ý nghĩa thống kê bởi $p > 0,05$ ($\text{sig} = 0,081$) (xem phụ lục 6.3.1).

Kết quả cụ thể được thể hiện ở *biểu đồ 3.6*.



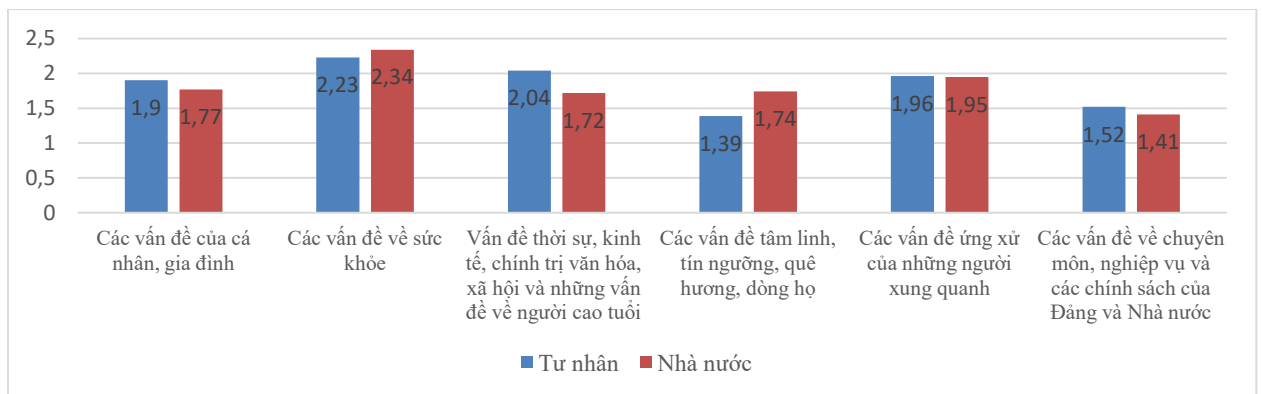
Biểu đồ 3.6: Nội dung giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão theo giới tính

Biểu đồ trên cho thấy, nữ giới trao đổi với mọi người nhiều hơn nam giới ở các vấn đề về sức khỏe và các vấn đề ứng xử của những người xung quanh, sự khác biệt này có ý nghĩa về mặt thống kê ($p < 0,05$). Ở những nội dung còn lại như các vấn đề thời sự, kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội và những vấn đề về người cao tuổi; các vấn đề tâm linh, tín ngưỡng, quê hương, dòng họ; vấn đề về chuyên môn, nghiệp vụ và các chính sách của Đảng và nhà nước dành cho người cao tuổi thì không có sự khác biệt đáng kể giữa nam và nữ ($p > 0,05$).

*** So sánh nội dung giao tiếp của người cao tuổi sống trong TTDL theo trung tâm tư nhân và nhà nước**

Kết quả khảo sát cho thấy, ĐTB nội dung giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL của tư nhân cao hơn ĐTB nội dung giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước (1,86 so với 1,81), điều đó có nghĩa là các chủ đề, nội dung giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân thì đa dạng, phong phú hơn người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước, tuy nhiên sự khác biệt này không có ý nghĩa thống kê bởi $p > 0,05$ ($\text{sig} = 0,242$) (xem phụ lục 6.3.2).

Kết quả cụ thể được thể hiện ở biểu đồ 3.7.



Biểu đồ 3.7. Nội dung giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão Tư nhân và Nhà nước

Biểu đồ trên cho thấy, người cao tuổi sống ở các TTDL của tư nhân đề cập đến các vấn đề của cá nhân, gia đình; vấn đề thời sự, kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội và những vấn đề về người cao tuổi; vấn đề ứng xử của những người xung quanh; các vấn đề chuyên môn, nghiệp vụ và các chính sách của Đảng và nhà nước dành cho người cao tuổi cao hơn người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước. Tuy nhiên chỉ có sự khác biệt đáng kể ở nhóm các vấn đề thời sự, kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội và những vấn đề về người cao tuổi ($p < 0,05$), các nhóm còn lại khác biệt không nhiều $p > 0,05$.

Người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước thì trao đổi các vấn đề về sức khỏe và các vấn đề tâm linh, tín ngưỡng, quê hương, dòng họ nhiều hơn người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân. Tuy nhiên sự khác biệt chỉ có ý nghĩa thống kê ở nhóm các vấn đề về tâm linh, tín ngưỡng, quê hương, dòng họ ($p < 0,05$).

Tóm lại: Người cao tuổi sống ở các TTDL đề cập nhiều đến các vấn đề về sức khỏe, ứng xử của những người xung quanh. Những vấn đề ít được quan tâm, trao đổi với mọi người là các vấn đề về chuyên môn, nghiệp vụ và các chính sách của Đảng và Nhà nước và các vấn đề tâm linh, tín ngưỡng, quê hương, dòng họ.

Nữ người cao tuổi sống ở các TTDL quan tâm đến các vấn đề về sức khỏe, ứng xử của mọi người xung quanh nhiều hơn nam người cao tuổi, còn nam người cao tuổi lại quan tâm đến các vấn đề các vấn đề tâm linh, tín ngưỡng, quê hương, dòng họ, các vấn đề về chuyên môn, nghiệp vụ và các chính sách của Đảng và Nhà nước hơn nữ người cao tuổi.

Người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân đề cập đến các vấn đề của cá nhân, gia đình; vấn đề thời sự, kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội và những vấn đề về người cao tuổi; vấn đề ứng xử của những người xung quanh; các vấn đề chuyên môn, nghiệp vụ và các chính sách của Đảng và nhà nước dành cho người cao tuổi nhiều hơn người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước. Người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước thì trao đổi các vấn đề về sức khỏe và các vấn đề tâm linh, tín ngưỡng, quê hương, dòng họ nhiều hơn người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân.

3.1.2.4. Thực trạng hình thức giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

Kết quả khảo sát thực trạng hình thức giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL được thể hiện ở bảng 3.5

Bảng 3.5: Hình thức giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

Hình thức giao tiếp	ĐTB	ĐLC	Thứ bậc
Nhóm hình thức giao tiếp trực tiếp	2,31	0,57	1
Nhóm hình thức giao tiếp gián tiếp	2,09	0,50	2
ĐTB chung	2,20	0,44	

Ghi chú: *Mức thấp:* $1,12 \leq \text{ĐTB} < 1,76$; *Mức trung bình:* $1,76 \leq \text{ĐTB} < 2,64$; *Mức cao:* $2,64 \leq \text{ĐTB} \leq 4,2$

Với ĐTB = 2,20 cho thấy người cao tuổi sống ở các TTDL sử dụng các hình thức giao tiếp ở mức trung bình, nghĩa là các hình thức giao tiếp của họ chưa đa dạng, phong phú. Hình thức giao tiếp trực tiếp được sử dụng nhiều hơn hình thức giao tiếp gián tiếp (2,31 so với 2,09).

Kết quả cụ thể ở bảng 1.4 - Phụ lục 1.

Kết quả ở bảng 1.4 cho thấy: hình thức giao tiếp trực tiếp chủ yếu của người cao tuổi sống ở các TTDL là “trò chuyện với mọi người trong TTDL” (ĐTB = 3,71 và ĐLC = 1,06); “Tham gia các hoạt động do trung tâm tổ chức” (ĐTB = 3,53 và ĐLC = 1,39); còn những hình thức giao tiếp gián tiếp chủ yếu là “Xem tivi” (ĐTB = 4,20 và ĐLC = 1,13); “Nghe đài” (ĐTB = 3,09 và ĐLC = 1,64), tất cả đều ở mức độ cao.

Đối với người cao tuổi sống ở các TTDL thì chiếc tivi là hình thức giải trí phổ biến của nhiều người cao tuổi. Nguyên nhân là do người cao tuổi sống ở các TTDL có nhiều thời gian rảnh rỗi nhưng lại ít có người để chia sẻ, trò chuyện cùng với sức khỏe yếu không chủ động đi lại được, hầu như chỉ ở trong phòng nên họ xem tivi ở mức độ cao (4,20 điểm). Bà Hà Thị T (82 tuổi, Trung tâm Chăm sóc người cao tuổi Nhân Ái, sống ở trung tâm 3 năm) cho biết: “Trước ở nhà còn nói chuyện với con, cháu, thỉnh thoảng chạy sang hàng xóm, láng giềng nói vài ba câu chuyện. Giờ ở đây ít có người nói chuyện nên hầu như tôi xem tivi cả ngày, nhiều lúc không xem nhưng vẫn bật cho có tiếng nói...” hay Ông Nguyễn Văn V (80 tuổi, trung tâm Bảo trợ xã hội 3, sống ở trung tâm 7 năm) chia sẻ “Trước ở nhà thì còn phải đi làm thời gian đầu mà xem tivi, với lại nhà tôi nghèo cũng không có tivi, nếu muốn xem phải sang nhà hàng xóm xem nhờ, sang nhiều cũng ngại, vào đây thì có tivi của ông bạn cùng phòng nên tôi cũng xem nhiều hơn...”. Hiện nay, với sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ truyền thông nên có rất nhiều kênh, nhiều chương trình được phát sóng để đáp ứng nhu cầu thông tin, giải trí của người xem, từ kênh thời sự, phổ biến kiến thức khoa học, phim tài liệu cho đến những kênh phim truyện, thể thao, ca nhạc, chương

trình giải trí... Như vậy, mặc dù sống trong môi trường khép kín của TTDL nhưng người cao tuổi vẫn có thể nắm bắt được nhiều tin tức, sự kiện trong nước và thế giới. Bà Nguyễn Thị L (88 tuổi, TTDL Diên Hồng, sống ở trung tâm 1 năm) cho biết: *“Bây giờ có nhiều chương trình tivi rất hay, hết thời sự lại đến phim truyện, nhiều hôm tôi xem phim từ sáng đến tối, hết phim này lại đến phim khác, mỗi mắt quá thì ngủ, chẳng cần phải nói chuyện với ai, cũng chẳng cần phải ra khỏi phòng, nói chuyện với mọi người thì cũng vui nhưng nhiều lúc cũng bức mình, tốt hơn hết là ngồi trong phòng xem tivi”*.

Bên cạnh việc xem ti vi thì người cao tuổi sống ở các TTDL *trò chuyện với mọi người xung quanh*, đặc biệt là *những người bạn cùng sống ở trung tâm*. Đây là việc làm có ý nghĩa quan trọng đối với người cao tuổi, giúp họ giải tỏa những căng thẳng, bức xúc, vui đi nỗi nhớ nhà, nhớ người thân, bà con lối xóm....

Kết quả khảo sát cũng cho thấy, người cao tuổi sống ở các TTDL thường xuyên *tham gia vào các hoạt động do trung tâm tổ chức (3,53 điểm)*. Qua quan sát chúng tôi nhận thấy: các TTDL thường tổ chức các hoạt động như: thể dục buổi sáng; quét dọn, vệ sinh nơi ở; tổ chức các ngày lễ kỉ niệm (ngày quốc tế người cao tuổi, ngày thương binh liệt sĩ, quốc tế phụ nữ...); các hoạt động do sinh viên tình nguyện, sinh viên thực tập tổ chức (trò chơi, văn nghệ, thể thao...). Thông qua các hoạt động này người cao tuổi giao tiếp, trò chuyện với nhau, giúp cho tinh thần thoải mái và cuộc sống vui vẻ hơn. Đó cũng chính là một trong những lý do khiến 35,9 % người cao tuổi sống trong các TTDL cảm thấy hài lòng về cuộc sống ở TTDL và hơn một nửa (54,3%) người cao tuổi cho rằng người cao tuổi nên sống trong các TTDL là tốt nhất (xem phụ lục 8.7 và 8.8).

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy để nắm bắt thông tin nhiều người cao tuổi sống ở các TTDL còn nghe đài (3,09 điểm). Đây là một hình thức tiếp nhận thông tin đơn giản và phổ biến. Trong tình hình kinh tế, chính trị, xã hội trong và ngoài nước đang có nhiều diễn biến phức tạp thì hệ thống truyền thông đại chúng càng có vai trò to lớn trong việc tuyên truyền, phổ biến các thông tin về chính trị, các quan điểm, đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước, các chương trình truyền thanh về chủ đề sức khỏe, người cao tuổi, chương trình ca nhạc, dự báo thời tiết... là rất hữu ích và được người cao tuổi đón nhận, quan tâm, giúp họ có thêm thông tin và thư giãn tinh thần. Với nhiều người cao tuổi sống ở các TTDL thì nghe đài sẽ phù hợp hơn việc xem ti vi. Bởi khi nghe đài họ có thể nghe một mình (đeo tai nghe) hoặc nghe nhỏ để không gây ảnh hưởng đến những người cùng phòng, hơn nữa khi nghe đài thì họ không phải tập trung nhiều như xem tivi, một số người cao tuổi mắt kém, không

nhìn rõ thì nghe đài sẽ tốt hơn. Ông Bạch Quang Ng (88 tuổi, Trung tâm bảo trợ Xã hội 3, sống ở trung tâm 5 năm) cho biết: *“Mấy năm trước tôi hay xem tivi, nhưng gần đây mắt kém lắm, xem một lúc là nhức mắt không chịu được, với lại tivi cũng cũ rồi xem không nét, toàn “ruồi, muỗi” nên tôi chuyển sang nghe đài, thấy cũng nhiều chương trình, nghe thoải mái từ sáng đến tối. Tôi nghe đài bằng điện thoại, rất nhỏ gọn và tiện lợi, ngồi ghế đá, hay đi thể dục cũng mang theo được. Tôi thích nhất những chương trình ca nhạc hát về quê hương, đất nước, tôi vừa nghe vừa hát theo cũng thấy cuộc sống vui vẻ, thoải mái hơn”.*

Người cao tuổi sống ở các TTDL nghe đài và họ truyền đạt lại cho những người xung quanh, đặc biệt là những người bạn cùng sống ở trung tâm những thông tin chính xác, chân thực. Điều này phần nào hạn chế được những dư luận không lành mạnh và những tin đồn thất thiệt...

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy, người cao tuổi sống ở các TTDL thỉnh thoảng có sang phòng bên cạnh chơi, trò chuyện với ĐTB = 2,59 tuy nhiên, cũng chỉ ở mức trung bình. Điều này là do ảnh hưởng của lối sống khép kín nên đã hạn chế việc các cụ sang phòng riêng chơi, hơn nữa giờ giấc sinh hoạt, nghỉ ngơi của mỗi người lại khác nhau, nhiều khi sang chơi lại làm phiền người khác bởi trong phòng còn có nhiều người. Nên hầu hết người cao tuổi sống ở các TTDL thường gặp gỡ, trò chuyện ở phòng sinh hoạt chung của trung tâm hoặc ở sân chơi, ghế đá... chứ ít khi sang phòng riêng. Qua phỏng vấn và quan sát chúng tôi nhận thấy những người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước hay sang phòng bên cạnh chơi hơn người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân.

Bà Lê Thị Th. (82 tuổi, Trung tâm chăm sóc người cao tuổi Nhân Ái, sống ở trung tâm 5 năm) cho biết: *“Ở đây chúng tôi rất ít khi sang phòng khác chơi, chỉ gặp nhau ở phòng sinh hoạt chung hoặc ngoài sân thì nói chuyện, chứ vào phòng riêng nhiều khi cũng ngại, nhờ xảy ra mất mát gì đó lại phiền...”*

Bà Hoàng Thị C. (88 tuổi, Trung tâm Bảo trợ xã hội 3, sống ở trung tâm 8 năm) cho biết: *“Tôi thỉnh thoảng cũng sang phòng bà bạn chơi, được cái bà ấy ở một mình một phòng nên cũng thoải mái, chứ những phòng ở hai, ba người mình đến chơi, chuyện trò làm ảnh hưởng đến giờ giấc nghỉ ngơi, sinh hoạt của người khác nên cũng ngại...”*

Ngày nay, với sự phát triển của khoa học công nghệ, ngoài giao tiếp trực tiếp con người còn có thể giao tiếp với nhau qua điện thoại. Giao tiếp qua điện thoại có nhiều điểm thuận lợi như: Giúp mọi người liên lạc với nhau thường xuyên và dễ

dàng hơn, không phải di chuyển, đi lại nhiều, rút ngắn được khoảng cách về địa lý, tiết kiệm thời gian, công sức. Tuy nhiên, đối với người cao tuổi sống ở các TTDL thì giao tiếp qua điện thoại chỉ ở mức trung bình (2,42 điểm). Sở dĩ có kết quả như vậy là do khả năng nghe của một số người cao tuổi rất kém; một số người cao tuổi thì không có điện thoại; hoặc có điện thoại nhưng không có tiền nạp thẻ; không biết dùng điện thoại... đa số người cao tuổi sống ở các TTDL sử dụng điện thoại để nghe các cuộc gọi từ con cháu, người thân, bạn bè hơn là chủ động gọi điện cho người khác, họ chỉ gọi khi thực sự cần; ngoài ra họ còn dùng điện thoại để nghe đài... chỉ có một số ít người cao tuổi là sử dụng điện thoại thường xuyên để liên lạc với mọi người. Kết quả phỏng vấn sâu ông Nguyễn Thanh V. (83 tuổi, Trung tâm Chăm sóc người cao tuổi Nhân Ái, sống ở trung tâm 2,5 năm) cho thấy: *“Tai tôi giờ nghe kém lắm, phải nói thật to, vừa nghe, vừa nhìn mồm mới đoán được người khác đang nói gì. Hồi mới vào đây sống, con tôi cũng mua cho một cái điện thoại bảo là để tiện liên lạc, nhưng dùng được có vài hôm, vì tôi nghe không rõ, cứ ù ù như gió thổi. Giờ có việc gì cần thiết và quan trọng, con tôi hay hỏi thăm qua số điện thoại của trung tâm, hoặc qua các cô, chú điều dưỡng, nếu tôi cần gì thông tin với gia đình thì lại nhờ cán bộ của trung tâm gọi về”*.

Hay *“Tôi cũng có điện thoại nhưng chả mấy khi liên lạc với ai, con cháu thì bận đi làm, tôi mới về thì cũng là giờ tôi và mọi người đi nghỉ nên rất ít khi tôi nói chuyện điện thoại. Chân đau, nói chuyện trong phòng thì không tiện, đi ra ngoài thì không tự đi được nên thỉnh thoảng ai gọi thì nghe, chứ cũng chẳng gọi ai bao giờ”* (bà Hoàng Thị H, 71 tuổi, Trung tâm bảo trợ Xã hội 4, sống ở trung tâm 6 năm).

Bà Huỳnh Thị T (63 tuổi, TTDL Diên Hồng, sống ở trung tâm 1 năm) cho biết *“Thỉnh thoảng tôi có gọi điện nói chuyện với con cháu, bạn bè nhưng không dám gọi nhiều, gọi nhiều tốn tiền lắm. Hôm trước có cậu sinh viên tình nguyện đến trung tâm chơi, cậu ý nói chuyện là có loại sim được gọi miễn phí và rẻ lắm, hôm nào chắc tôi phải nhờ mua để gọi cho mọi người cho thoải mái, nhiều lúc muốn gọi mà con cháu cứ bảo tốn tiền, vì hết tiền tôi lại phải nhờ con nạp tiền cho, nhưng cũng có lúc nó cũng chẳng nạp cho ngay đâu, nó bảo bà toàn gọi linh tinh, tốn kém”*.

Người cao tuổi nói chung có nhiều thời gian rảnh rỗi hơn hẳn các nhóm xã hội khác nên họ có nhiều thời gian để đọc sách báo để giải trí, tiếp nhận thông tin, kiến thức mới ... Tuy nhiên, với những người cao tuổi sống ở các TTDL chỉ *đọc sách, báo, tạp chí* chỉ ở mức trung bình (2,20 điểm). Sở dĩ là do số lượng sách, báo, tạp chí tại các TTDL còn ít; nhiều cuốn không phù hợp với người cao tuổi; hơn nữa đa số

người cao tuổi mắt kém, không có kính nên không đọc được... Qua quan sát chúng tôi thấy ở các TTDL tư nhân đều có sách, báo, tạp chí cho người cao tuổi đọc, tuy nhiên cũng số lượng cũng không nhiều, không mới, còn ở các TTDL của nhà nước thì hầu như không có. Bà Mai Thị Th (75 tuổi, Trung tâm Bảo trợ xã hội 3, sống ở trung tâm 2 năm) cho biết: *“Thỉnh thoảng trong các buổi sinh hoạt chung của trung tâm, chúng tôi cũng được cô T (Phòng Y tế) đọc báo cho nghe, thường là mục thời sự trong và ngoài nước, mục sức khỏe, các bệnh dịch đang xảy ra... Nhiều lúc muốn mượn về đọc nhưng không được vì chỉ có một tờ báo, ai cũng muốn mượn, đến lượt mình thì cũng lâu, nên nghe được bao nhiêu thì nghe, mỗi lần đọc khoảng 15-20 phút, cũng biết thêm được một số thông tin. Chúng tôi đã nhiều lần đề nghị lên Ban Giám đốc là nên có sách báo cho chúng tôi đọc nhưng chưa được giải quyết...”*

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy, đa số người cao tuổi sống ở các TTDL ít sử dụng internet. Cụ thể *giao tiếp qua thư điện tử* (1,24 điểm); *đọc tin tức trên mạng Internet* (1,43 điểm); *giao tiếp qua các mạng xã hội zalo, facebook...* (1,49 điểm). Tất cả các hình thức này được người cao tuổi sống ở các TTDL sử dụng ở *mức thấp*. Thực tế cho thấy, để sử dụng được các phương tiện hiện đại như Internet đòi hỏi người cao tuổi phải được trang bị kiến thức, đầu tư trang thiết bị trong khi đó điều kiện vật chất của các TTDL ở nước ta chưa đáp ứng được điều này. Hơn nữa những phương tiện này mới chỉ được sử dụng rộng rãi trong thời gian gần đây và chủ yếu phổ biến ở những người trẻ tuổi còn thế hệ những người cao tuổi hiện nay chỉ có một số ít người cao tuổi là có điều kiện làm quen với phương tiện này, đó là những người mới nghỉ hưu, những người có học vấn cao, khỏe mạnh, minh mẫn. Qua phỏng vấn ông Nguyễn Văn K. (61 tuổi, Trung tâm bảo trợ Xã hội 3, sống ở trung tâm 6 tháng) cho biết: *“Tôi mới về hưu hơn một năm nay, trước đây tôi làm cán bộ quản lý nên cũng thường xuyên sử dụng máy vi tính, mạng internet để làm việc, đọc tin tức. Ở đây, không có máy tính để sử dụng nhưng con tôi trang bị cho chiếc điện thoại thông minh này, chỉ cần bật ứng dụng internet lên là tôi có thể gọi điện, trò chuyện với con cháu. Internet thật là thuận tiện, nhờ vậy mà tôi thường xuyên gọi điện cho con cháu, bạn bè... mà không lo tốn tiền, mà gọi qua internet tôi có thể nhìn thấy con cháu, bạn bè giúp tôi vui đi nỗi cô đơn, nhớ nhà”*.

Đối với người cao tuổi sống ở các TTDL thì các hình thức giao tiếp tâm linh được thực hiện thông qua hình thức thắp hương; cầu nguyện; đi lễ chùa, nhà thờ. Trong đó hình thức thắp hương, cầu nguyện tại trung tâm được người cao tuổi thực hiện nhiều hơn là hình thức đi lễ chùa, nhà thờ (ĐTB là 2,50 so với 1,30). Qua quan

sát chúng tôi nhận thấy, ở tất cả các TTDL mà chúng tôi khảo sát đều có phòng, ban thờ Phật ở ngay trong khuôn viên của trung tâm nên phần nào đã đáp ứng được nhu cầu tâm linh của người cao tuổi. Đặc biệt, ở Trung tâm bảo trợ Xã hội 3 và Trung tâm bảo trợ Xã hội 4 còn có phòng thờ những người cao tuổi cô đơn, không có gia đình, con cái qua đời tại trung tâm. Hằng ngày, những người cao tuổi còn khỏe mạnh thay nhau dọn dẹp, thắp hương, cầu nguyện cho những người bạn cũ của mình. Thậm chí, một số người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước còn để bàn thờ (Phật, con cháu, người thân) ngay trong phòng ở của mình.

Ông Bạch Quang Ng (88 tuổi, trung tâm bảo trợ Xã hội 3, sống ở trung tâm 5 năm) cho biết: *“Trước khi vào đây tôi sống ở chùa Bồ Đề (Hà Nội) 12 năm, nên tôi có thói quen ngồi thiền và cầu nguyện mỗi buổi sáng; ngày rằm, mừng một, lễ tết thắp nén hương tưởng nhớ tổ tiên, ông bà, cha mẹ, thứ hai là cầu mong trời, Phật, ông bà, tổ tiên phù hộ cho mình và mọi người được khỏe mạnh, bình an. Chính vì thế nên tôi đã xin cán bộ quản lý trung tâm cho tôi lập một ban thờ nhỏ ngay trong phòng cho thuận tiện, ban đầu họ không đồng ý vì sợ cháy nổ, sau khi nghe tôi trình bày nguyện vọng, và làm đơn ký cam kết đảm bảo an toàn không gây cháy nổ, mới được chấp thuận...”*

Kết quả khảo sát cũng cho thấy, người cao tuổi sống ở các TTDL rất ít khi về thăm quê, thăm nhà. Chỉ có 16,6% người cao tuổi sống ở các TTDL là thường xuyên về nhà (hai đến ba tuần một lần) đây đều là những người cao tuổi còn gia đình, con cháu. Đối với những người cao tuổi không còn gia đình, người thân thì có tới 60,8% là không bao giờ về thăm nhà, chỉ có 13,4% thỉnh thoảng (vài tháng mới về một lần) (xem phụ lục 8.6).

*** So sánh hình thức giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL theo giới tính**

Kết quả khảo sát cho thấy, ĐTB hình thức giao tiếp của nam giới cao hơn nữ giới (2,22 so với 2,18), tuy nhiên sự khác biệt này không có ý nghĩa thống kê $p > 0,05$. (xem phụ lục 6.4.1)

Ở một số hình thức giao tiếp như: *trò chuyện với mọi người xung quanh; tham gia các hoạt động vui chơi, giải trí; về thăm quê thăm nhà; giao tiếp qua điện thoại; giao tiếp qua tin nhắn; giao tiếp qua các mạng xã hội như zalo, facebook...; nghe đài, đọc sách báo tạp chí, đọc tin tức trên mạng internet* thì có sự khác nhau giữa nam và nữ, sự khác biệt này có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$). Trong đó, nữ giới *trò chuyện với mọi người xung quanh; tham gia các hoạt động vui chơi giải trí; về thăm quê, thăm*

nhà; nghe đài nhiều hơn nam giới. Còn nam giới giao tiếp qua điện thoại; giao tiếp qua tin nhắn; giao tiếp qua các mạng xã hội như zalo, facebook...; đọc sách, báo, tạp chí; đọc tin tức trên mạng internet nhiều hơn nữ giới (xem phụ lục 6.4.1).

*** So sánh hình thức giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân và nhà nước**

Kết quả khảo sát cho thấy, ĐTB hình thức giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân cao hơn ĐTB hình thức giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước (2,23 so với 2,17), tuy nhiên sự khác biệt này không có ý nghĩa thống kê $p > 0,05$ (xem phụ lục 6.4.2)

Sự khác biệt có ý nghĩa thống kê ($p < 0,05$) ở một số hình thức giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL của tư nhân và các TTDL của nhà nước. Cụ thể: người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước *trò chuyện với mọi người xung quanh; sang phòng bên cạnh chơi, trò chuyện; đi thăm người thân, bạn bè; về thăm quê, thăm nhà; nghe đài; thấp hương/cầu nguyện tại trung tâm* nhiều hơn người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân. Còn người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân *tham gia các hoạt động vui chơi, giải trí; giao tiếp qua điện thoại; giao tiếp qua tin nhắn; giao tiếp qua các mạng xã hội như zalo, facebook...; xem ti vi; đọc sách, báo, tạp chí; viết thư* nhiều hơn người người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước (xem phụ lục 6.4.2).

Tóm lại: Từ các kết quả thu được ở trên cho thấy: các hình thức giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL được thực hiện ở *mức trung bình*; các hình thức giao tiếp trực tiếp được sử dụng nhiều hơn hình thức giao tiếp gián tiếp; người cao tuổi sống ở các TTDL thường xem ti vi, trò chuyện với những người cùng sống trong TTDL, tham gia các hoạt động do trung tâm tổ chức; họ rất ít khi giao tiếp qua thư điện tử (email), đi lễ chùa, nhà thờ, tham quan, du lịch, dã ngoại với bạn bè, người thân hoặc do trung tâm tổ chức.

Nữ người cao tuổi sống ở các TTDL *trò chuyện với mọi người xung quanh; sang phòng bên cạnh chơi, trò chuyện; tham gia các hoạt động vui chơi giải trí; về thăm quê, thăm nhà; nghe đài* nhiều hơn nam giới. Còn nam giới *giao tiếp qua điện thoại; giao tiếp qua tin nhắn; giao tiếp qua các mạng xã hội như zalo, facebook...; đọc sách, báo, tạp chí; đọc tin tức trên mạng internet* nhiều hơn nữ giới

Người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước *trò chuyện với những người cùng sống trong trung tâm; sang phòng bên cạnh chơi, trò chuyện; gặp gỡ những người bạn cùng sống trong trung tâm; về thăm quê, thăm nhà; nghe đài; thấp hương*

cầu nguyện tại trung tâm nhiều hơn người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân. Còn người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân *tham gia các hoạt động vui chơi, giải trí; đi tham quan, du lịch, dã ngoại với bạn bè, người thân hoặc do trung tâm tổ chức; giao tiếp qua điện thoại; giao tiếp qua tin nhắn; giao tiếp qua các mạng xã hội như zalo, facebook...; xem ti vi; đọc sách, báo, tạp chí; viết thư* nhiều hơn người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước.

3.1.2.5. Thực trạng phương tiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

Kết quả khảo sát về phương tiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL được thể hiện bằng số liệu sau:

Bảng 3.6: Các biểu hiện về phương tiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

TT	Biểu hiện phương tiện giao tiếp	Mức độ (tỉ lệ %)					ĐTB	ĐLC	Thứ bậc
		Không bao giờ	Hiếm khi	Thỉnh thoảng	Thường xuyên	Rất thường xuyên			
Nhóm phương tiện giao tiếp bằng ngôn ngữ							3,11	0,72	
1	Sử dụng lời nói	2,4	2,4	23,4	14,8	57,0	4,22	1,03	1
2	Sử dụng chữ viết	46,3	30,3	10,1	3,9	9,5	2,00	1,26	5
Nhóm phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ							2,60	0,93	
3	Sự chuyển động của cơ thể, tay, chân...	32,0	26,4	25,8	9,8	5,9	2,31	1,19	4
4	Dùng ánh mắt, nét mặt	14,8	32,0	24,0	9,5	19,6	2,87	1,33	2
5	Sử dụng cử chỉ, tư thế, điệu bộ	11,3	45,1	22,8	11,3	9,5	2,63	1,12	3
	ĐTB, Phương tiện giao tiếp						2,86	0,74	

Ghi chú: *Mức thấp:* $1,50 \leq \text{ĐTB} < 2,12$; *Mức trung bình:* $2,12 \leq \text{ĐTB} < 3,60$; *Mức cao:* $3,60 \leq \text{ĐTB} \leq 5,00$

Kết quả ở *bảng 3.6* cho thấy: Phương tiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL ở *mức trung bình* (2,86 điểm), trong đó các phương tiện giao tiếp bằng ngôn ngữ được sử dụng nhiều hơn các phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ (3,11 so với 2,60).

Phương tiện được người cao tuổi sử dụng nhiều nhất trong quá trình giao tiếp là *lời nói* với ĐTB = 4,22. Có tới 71,8% người cao tuổi sống ở các TTDL rất thường xuyên và thường xuyên sử dụng lời nói, chỉ có chỉ có 2,4% người cao tuổi cho rằng họ không bao giờ sử dụng lời nói trong quá trình giao tiếp, đó là những người sức khỏe quá yếu, phải chăm sóc y tế đặc biệt, hoặc khả năng nghe kém phải sử dụng các phương tiện giao tiếp khác.

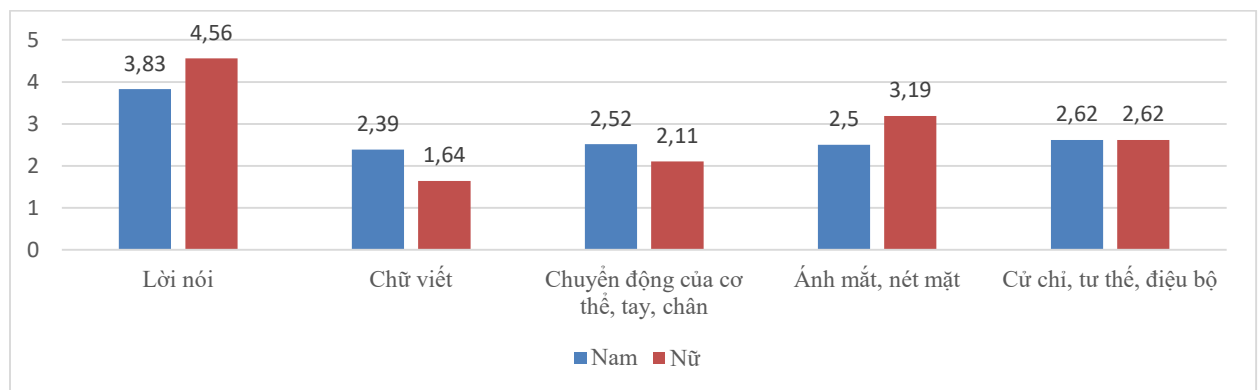
Trong quá trình giao tiếp, người cao tuổi còn sử dụng *ánh mắt, nét mặt* để nâng cao hiệu quả giao tiếp. Có 29,1% người cao tuổi được khảo sát cho rằng họ sử dụng ánh mắt, nét mặt trong quá trình giao tiếp ở mức độ thường xuyên và rất thường xuyên.

Kết quả khảo sát cho thấy người cao tuổi sống ở các TTDL rất ít khi sử dụng chữ viết trong quá trình giao tiếp. Có tới 46,3% người cao tuổi cho rằng họ không bao giờ sử dụng chữ viết trong quá trình giao tiếp.

*** So sánh phương tiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL theo giới tính**

Kết quả khảo sát cho thấy, ĐTB phương tiện giao tiếp của nữ giới cao hơn nam giới (2,88 so với 2,83), tuy nhiên sự khác biệt này không có ý nghĩa thống kê $p > 0,05$. (xem phụ lục 6.5.1)

Kết quả cụ thể được thể hiện ở *biểu đồ 3.8*

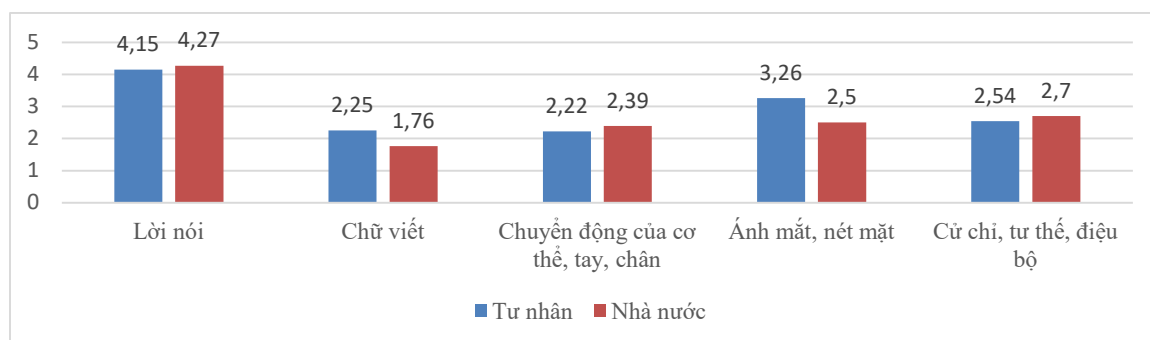


Biểu đồ 3.8: Phương tiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão theo giới tính

Biểu đồ trên cho thấy, nữ giới sử dụng *lời nói, ánh mắt, nét mặt* nhiều hơn nam giới, nam giới sử dụng *chữ viết, chuyển động của cơ thể tay chân* nhiều hơn nữ giới, và sự khác biệt có ý nghĩa về mặt thống kê ($p < 0,05$); cả nam giới và nữ giới đều sử dụng *cử chỉ, tư thế, điệu bộ* như nhau, không có sự khác biệt (ĐTB = 2,62).

*** So sánh phương tiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân và nhà nước**

Kết quả khảo sát cho thấy, ĐTB phương tiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân cao hơn ĐTB phương tiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước (2,94 so với 2,77), sự khác biệt này có ý nghĩa về mặt thống kê với $p < 0,05$ (xem phụ lục 6.5.2). Kết quả cụ thể được thể hiện ở biểu đồ 3.9



Biểu đồ 3.9: Phương tiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão theo trung tâm tư nhân và nhà nước

Biểu đồ trên cho thấy, người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân sử dụng chữ viết và ánh mắt, nét mặt nhiều hơn người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước, sự khác biệt này có ý nghĩa về mặt thống kê ($p < 0,05$). Người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước sử dụng lời nói; chuyển động của cơ thể, tay, chân; cử chỉ, tư thế, điệu bộ nhiều hơn người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân, tuy nhiên, sự khác biệt này không đáng kể và không có ý nghĩa về mặt thống kê, $p > 0,05$.

Tóm lại: Trong quá trình giao tiếp, người cao tuổi sống ở các TTDL sử dụng các phương tiện ở mức trung bình; các phương tiện giao tiếp bằng ngôn ngữ được sử dụng nhiều hơn các phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ; phương tiện được người cao tuổi sử dụng nhiều nhất là lời nói, tiếp đến là sử dụng ánh mắt, nét mặt, họ rất ít sử dụng chữ viết.

Trong quá trình giao tiếp nữ giới sử dụng lời nói, ánh mắt, nét mặt nhiều hơn nam giới, nam giới sử dụng chữ viết, chuyển động của cơ thể tay chân nhiều hơn nữ giới. Phương tiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL của tư nhân và của nhà nước có sự khác biệt, người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân sử dụng chữ viết và ánh mắt, nét mặt nhiều hơn người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước.

Từ kết quả nghiên cứu thực tiễn, chúng tôi rút ra một số điểm chính về thực trạng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

Thực trạng nhu cầu giao tiếp

Nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL ở *mức trung bình*, trong đó nổi lên là nhu cầu được con, cháu thăm hỏi, trò chuyện thường xuyên; nhu cầu được con, cháu/ cán bộ của trung tâm hỏi/tham khảo ý kiến trước khi quyết định những việc quan trọng; nhu cầu được truyền đạt kinh nghiệm sống, kinh nghiệm chăm sóc, dạy dỗ con cái cho các con, cháu và những người trẻ tuổi; nhu cầu được con cháu/cán bộ của trung tâm tôn trọng; nhu cầu được tham gia vào các công việc chung của dòng họ (giỗ họ, họp họ...); mong muốn ý kiến đóng góp của mình được người khác lắng nghe, vận dụng, tiếp thu; mong muốn được tham gia sinh hoạt ở các hội, nhóm dành cho người cao tuổi.

Nhu cầu giao tiếp của nam và nữ có sự khác nhau, nam giới có *nhu cầu chia sẻ tâm sự; nhu cầu trao đổi thông tin, truyền đạt kiến thức, kinh nghiệm; nhu cầu được tôn trọng đóng góp ý kiến* cao hơn nữ giới; nữ giới có *nhu cầu củng cố các mối quan hệ; nhu cầu hoạt động xã hội* cao hơn nam giới. Người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân có *nhu cầu chia sẻ, tâm sự và nhu cầu hoạt động xã hội* cao hơn người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước, người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước có *nhu cầu củng cố các mối quan hệ; Nhu cầu trao đổi thông tin, truyền đạt kiến thức, kinh nghiệm; Nhu cầu được tôn trọng, đóng góp ý kiến; Nhu cầu đồng cảm, giúp đỡ lẫn nhau* cao hơn người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân.

Thực trạng đối tượng giao tiếp

Đối tượng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL chủ yếu là với những người trong TTDL đặc biệt những người bạn cùng phòng, cùng dãy nhà, tầng nhà và cán bộ phục vụ của trung tâm. Mỗi khi có chuyện quan trọng, hay những băn khoăn, phiền muộn thì họ thường chia sẻ, tâm sự với những người bạn thân thiết và những người bạn trong TTDL. Rất ít khi họ có điều kiện để trao đổi với các chuyên gia tâm lý, nhân viên công tác xã hội và cán bộ quản lý của trung tâm về các vấn đề mà mình đang gặp phải.

Những người cao tuổi là nữ giới giao tiếp với nhóm những người trong TTDL nhiều hơn nam giới, và nữ thường dễ dàng chia sẻ, tâm sự khi có điều băn khoăn phiền muộn hơn nam. Người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân giao tiếp với các nhóm đối tượng nhiều hơn so với người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước.

Thực trạng nội dung giao tiếp

Người cao tuổi sống ở các TTDL thường đề cập đến *các vấn đề về sức khỏe, ứng xử của những người xung quanh*, họ ít quan tâm, trao đổi *các vấn đề về chuyên môn, nghiệp vụ và các chính sách của Đảng và Nhà nước dành cho người cao tuổi và các vấn đề tâm linh, tín ngưỡng, quê hương, dòng họ*.

Nữ người cao tuổi sống ở các TTDL quan tâm đến *các vấn đề về sức khỏe, ứng xử của mọi người xung quanh* nhiều hơn nam người cao tuổi, còn nam giới lại quan tâm đến *các vấn đề các vấn đề tâm linh, tín ngưỡng, quê hương, dòng họ, các vấn đề về chuyên môn, nghiệp vụ và các chính sách của Đảng và Nhà nước dành cho người cao tuổi* hơn nữ giới.

Người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân đề cập đến *các vấn đề thời sự, văn hóa, văn nghệ, thể dục, thể thao và những vấn đề về người cao tuổi; các vấn đề về chuyên môn, nghiệp vụ và các chính sách của Đảng và Nhà nước dành cho người cao tuổi* nhiều hơn người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước. Người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước thì quan tâm, trao đổi về *các vấn đề tâm linh, tín ngưỡng, quê hương, dòng họ, các vấn đề về sức khỏe* nhiều hơn những người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước

Thực trạng hình thức giao tiếp

Các hình thức giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL được thực hiện ở *mức trung bình*; các hình thức giao tiếp trực tiếp được sử dụng nhiều hơn hình thức giao tiếp gián tiếp; người cao tuổi sống ở các TTDL thường *xem ti vi, trò chuyện với những người cùng sống trong TTDL, tham gia các hoạt động do trung tâm tổ chức; họ rất ít khi giao tiếp qua thư điện tử (email), đi lễ chùa, nhà thờ, tham quan, du lịch, dã ngoại với bạn bè, người thân hoặc do trung tâm tổ chức*.

Nữ giới *trò chuyện với mọi người xung quanh; sang phòng bên cạnh chơi, trò chuyện; tham gia các hoạt động vui chơi giải trí; về thăm quê, thăm nhà; nghe đài* nhiều hơn nam giới. Nam giới *giao tiếp qua điện thoại; giao tiếp qua tin nhắn; giao tiếp qua các mạng xã hội như zalo, facebook...; đọc sách, báo, tạp chí; đọc tin tức trên mạng internet* nhiều hơn nữ giới. Người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước *trò chuyện với những người cùng sống trong trung tâm; sang phòng bên cạnh chơi, trò chuyện; gặp gỡ những người bạn cùng sống trong trung tâm; về thăm quê, thăm nhà; nghe đài; thắp hương cầu nguyện tại trung tâm* nhiều hơn người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân. Còn người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân *tham gia các hoạt động vui chơi, giải trí; đi tham quan, du lịch, dã ngoại với bạn bè, người thân hoặc*

do trung tâm tổ chức; giao tiếp qua điện thoại; giao tiếp qua tin nhắn; giao tiếp qua các mạng xã hội như zalo, facebook...; xem ti vi; đọc sách, báo, tạp chí; viết thư nhiều hơn người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước.

Thực trạng phương tiện giao tiếp

Trong quá trình giao tiếp, người cao tuổi sống ở các TTDL sử dụng các phương tiện giao tiếp bằng ngôn ngữ nhiều hơn các phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ; phương tiện được người cao tuổi sử dụng nhiều nhất là *lời nói*, tiếp đến là sử dụng *ánh mắt, nét mặt*, họ rất ít khi sử dụng chữ viết.

Trong quá trình giao tiếp nữ giới sử dụng *lời nói, ánh mắt, nét mặt* nhiều hơn nam giới, nam giới sử dụng chữ viết, chuyển động của cơ thể tay chân nhiều hơn nữ giới. Phương tiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL của tư nhân và của nhà nước có sự khác biệt, người cao tuổi sống ở các TTDL tư nhân sử dụng chữ viết và ánh mắt, nét mặt nhiều hơn người cao tuổi sống ở các TTDL của nhà nước.

3.2. Thực trạng các yếu tố ảnh hưởng tới giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

Nghiên cứu tiến hành tìm hiểu mức độ ảnh hưởng của các yếu tố đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL. Bên cạnh đó luận án tiến hành phân tích mối tương quan giữa các yếu tố ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi và các yếu tố ảnh hưởng với từng mặt biểu hiện. Việc xem xét mối tương quan này nhằm tìm hiểu rõ hơn xu hướng và độ mạnh của mối quan hệ giữa chúng.

3.2.1. Ảnh hưởng của các yếu tố chủ quan

3.2.1.1. Độ tuổi

Độ tuổi có ảnh hưởng không nhỏ đến hoạt động giao tiếp của người cao tuổi. Qua phân tích tương quan giữa yếu tố độ tuổi với giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL cho thấy: yếu tố độ tuổi có mối tương quan với giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL với $r = -0,121^*$; $p = 0,027$ (xem phụ lục 7.1). Bên cạnh đó yếu tố độ tuổi còn có mối tương quan với đối tượng giao tiếp với ($r = -0,116^*$; $p = 0,034$) và hình thức giao tiếp ($r = -0,129^*$; $p = 0,017$). Tất cả các tương quan này đều có ý nghĩa về mặt thống kê, tuy nhiên mức độ tương quan là không mạnh. Yếu tố độ tuổi tác động không có mối tương quan với nhu cầu giao tiếp, nội dung giao tiếp, hình thức giao tiếp do $p > 0,05$.

Kết quả khảo sát được thể hiện ở *bảng 1.5 - Phụ lục 1*.

Kết quả ở *bảng 1.5* cho thấy, ĐTB giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL giảm dần theo độ tuổi, tuổi càng cao thì ĐTB giao tiếp càng giảm (từ 2,50 ở độ

tuổi 60-74 giảm xuống còn 2,39 ở độ tuổi trên 91). Kết quả khảo sát cũng cho thấy tuổi càng cao thì nhu cầu, đối tượng, nội dung, hình thức và phương tiện giao tiếp càng giảm. Bà Lê Thị H (68 tuổi, trung tâm Chăm sóc người cao tuổi Nhân Ái, sống ở trung tâm 8 năm) chia sẻ: *“Ở đây, tôi chỉ hay trò chuyện với các cụ còn trẻ, các cụ cao tuổi thì ít khi nói chuyện cùng, thứ nhất là các cụ cũng yếu, ít ra ngoài chơi, thứ hai là các cụ nghe cũng không rõ, nói chuyện cùng cũng rất khó...”*

Như vậy, độ tuổi có ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi, khi tuổi càng cao thì nhu cầu giao tiếp càng giảm, đối tượng giao tiếp, nội dung giao tiếp thu hẹp và kém đa dạng hơn, hình thức và phương tiện giao tiếp đơn giản, ít phong phú hơn.

3.2.1.2. Sức khỏe

Kết quả phân tích tương quan cho thấy: yếu tố sức khỏe có tương quan với giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL với $r = -0,104^*$; $p = 0,047$. Bên cạnh đó yếu tố sức khỏe còn có mối tương quan với tất cả các thành tố của giao tiếp như nhu cầu giao tiếp, đối tượng giao tiếp; nội dung giao tiếp; hình thức giao tiếp, phương tiện giao tiếp (xem phụ lục 7.2). Tất cả các tương quan này đều có ý nghĩa về mặt thống kê, tuy nhiên mức độ tương quan là không mạnh.

Kết quả khảo sát được thể hiện ở *bảng 1.6 - Phụ lục 1*.

Kết quả ở *bảng 1.6* cho thấy, ĐTB giao tiếp của những người khỏe mạnh cao hơn những người sức khỏe yếu (2,56 so với 2,46). Điều đó cho thấy sức khỏe là yếu tố ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL, với những người cao tuổi còn khỏe mạnh thì họ tích cực giao tiếp với mọi người xung quanh, tham gia các hoạt động vui chơi giải trí, các hoạt động do trung tâm tổ chức còn những người ốm đau, bệnh tật họ ít tham gia vào các hoạt động chung, ít giao tiếp với mọi người. Chị Nguyễn Thị Lan A (cán bộ quản lý của trung tâm Chăm sóc người cao tuổi Nhân Ái, làm việc ở trung tâm 5 năm) chia sẻ: *“Ở đây, số lượng các cụ còn khỏe mạnh, tự phục vụ được thì rất ít, chủ yếu là những cụ yếu hoặc có một số bệnh trong người, các cụ khỏe thì còn trò chuyện với nhau, các cụ yếu chỉ ngồi hoặc nằm trong phòng thì ít giao tiếp với mọi người hơn, chủ yếu là chỉ giao tiếp với các bộ điều dưỡng, phục vụ, hoặc bạn cùng phòng để thông báo những mong muốn, yêu cầu hoặc nhờ giúp đỡ của các cụ”*.

Như vậy, sức khỏe có ảnh hưởng lớn đến giao tiếp của người cao tuổi, những người ốm đau, bệnh tật ít giao tiếp hơn những người còn khỏe mạnh hoặc những người chỉ có một số bệnh vặt.

3.2.1.3. Tính cách

Phân tích tương quan cho thấy: yếu tố tính cách có tương quan với giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL ($r = -0,374^{**}$; $p = 0,000$) và nó tương quan với tất cả các thành tố trong giao tiếp của người cao tuổi như tương quan với nhu cầu giao tiếp, đối tượng giao tiếp, nội dung giao tiếp, hình thức giao tiếp, phương tiện giao tiếp. Các tương quan này đều có ý nghĩa về mặt thống kê, tuy nhiên mức độ tương quan không mạnh (xem phụ lục 7.3).

Để tìm hiểu về một số nét tính cách hướng nội và hướng ngoại của người cao tuổi sống ở các TTDL, chúng tôi yêu cầu người cao tuổi trong diện được khảo sát tự nhận xét về tính cách hướng nội, hướng ngoại của bản thân theo những mệnh đề đã được đưa ra trong phiếu điều tra. Kết quả tại *bảng 1.7 - Phụ lục 1* cho thấy tự nhận xét của các khách thể nghiên cứu về biểu hiện nét tính cách hướng nội và hướng ngoại của bản thân.

Kết quả ở *bảng 1.7* cho thấy, đa số người cao tuổi sống ở các TTDL tự đánh giá họ có tính cách khá cởi mở, thể hiện ở các mệnh đề 8, 9, 10 có ĐTB khá cao. Nét tính cách này làm cho người cao tuổi sống ở các ở các TTDL dễ dàng và thích giao tiếp với mọi người. Cụ thể, các mệnh đề thể hiện tính chất hướng ngoại như *thích gặp bạn bè của mình thường xuyên* có ĐTB cao nhất (ĐTB = 3,96); *Cảm thấy bất hạnh nếu trong một ngày mà không được gặp gỡ, trò chuyện với mọi người* (ĐTB = 3,89); *Tiếp xúc, trò chuyện với mọi người một cách dễ dàng, tự nhiên* (ĐTB = 3,78), các mệnh đề này xếp thứ bậc lần lượt là 1, 2, 3. Thực tế, qua quá trình tiếp xúc, trò chuyện với người cao tuổi sống ở các TTDL, chúng tôi nhận thấy phần lớn người cao tuổi sống ở các TTDL đều cởi mở, thích trò chuyện, chia sẻ, tâm sự với người khác, tham gia tích cực vào các buổi sinh hoạt chung do trung tâm tổ chức.

Kết quả nghiên cứu cũng cho thấy, có ít người cao tuổi sống ở các TTDL tự đánh giá họ có tính cách khép kín, không thích giao tiếp với người khác, cụ thể, mệnh đề *Tôi thường rất ngại ngừng khi tham gia các buổi liên hoan hay tham dự tiệc đông người* (ĐTB = 2,28). Qua nghiên cứu chúng tôi nhận thấy, đôi khi người cao tuổi sống ở TTDL *thường có những suy nghĩ giấu kín không muốn cho người khác biết hoặc không mấy hào hứng với việc kết thêm bạn mới*. Bà Lê Thị M (77 tuổi, Trung tâm bảo trợ xã hội 4, sống ở trung tâm 5 năm) cho biết thêm: *"Tôi là người cũng hay trò chuyện, tâm sự với mọi người xung quanh nhưng chỉ nói những chuyện vui thôi, còn những chuyện quan trọng thì tôi không bao giờ chia sẻ với mọi người, kể cả đó là những người bạn thân thiết"* hay *"Trước còn trẻ thì còn thích mở rộng quan hệ, giao lưu, kết bạn, giờ có tuổi cộng thêm sống ở đây, cần gì phải kết thêm bạn mới, kết*

thêm bạn cũng không giải quyết vấn đề gì cả..." (Ông Nguyễn Thanh V, 87 tuổi, trung tâm Bảo trợ xã hội 3, sống ở Trung tâm 6 năm).

3.2.1.4. Cảm nhận về vị thế, vai trò của bản thân trong gia đình, trong trung tâm dưỡng lão

Phân tích tương quan cho thấy: yếu tố cảm nhận về vị thế, vai trò của bản thân trong gia đình, trong TTDL có tương quan mạnh với giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL ($r = 0,533^{**}$, $p = 0,000$). Cụ thể, yếu tố này có tương quan tương đối với đối tượng giao tiếp ($r = 0,311^{**}$, $p = 0,000$); nội dung giao tiếp ($r = 0,234^{**}$, $p = 0,000$); hình thức giao tiếp ($r = 0,420^{**}$, $p = 0,000$); phương tiện giao tiếp ($r = 0,483^{**}$, $p = 0,000$) trong các mối quan hệ này thì mỗi tương quan với phương tiện giao tiếp có quan hệ mạnh nhất so với các yếu tố còn lại; Yếu tố cảm nhận về vị thế, vai trò của bản thân trong gia đình, trong TTDL không có tương quan với nhu cầu giao tiếp ($r = -0,015^*$, $p = 0,788$) (xem phụ lục 7.4).

Bên cạnh đó chúng tôi còn tìm hiểu cảm nhận của người cao tuổi sống ở các TTDL về vai trò, vị thế của họ trong gia đình và trong TTDL được thể hiện qua 8 mệnh đề. Biểu hiện cụ thể được thể hiện ở *bảng 1.8 - Phụ lục 1*.

Kết quả tại *bảng 1.8* cho thấy người cao tuổi sống ở các TTDL tự đánh giá vị thế của mình trong gia đình và trong TTDL hiện tại ở mức trung bình. Nói cách khác là người cao tuổi sống ở các TTDL cho rằng, họ không còn thật sự cần cho mọi người và cũng không còn ảnh hưởng quá nhiều đến mọi người trong gia đình và trong TTDL. Người cao tuổi đánh giá vị thế của mình ở gia đình cao hơn ở TTDL (2,14 so với 2,01).

Kết quả khảo sát cũng cho thấy người cao tuổi sống ở các TTDL đánh giá cao nhất ở khía cạnh *được mọi người trong TTDL tôn trọng, quý mến và được con cháu tôn trọng* (ĐTB lần lượt là 2,82; 2,74). Tuy nhiên ĐTB của các khía cạnh này chỉ ở mức trung bình. Với kết quả này cho thấy, người cao tuổi khi vào sống trong TTDL thì họ vẫn được con cháu và những người cùng sống trong TTDL tôn trọng, quý mến. Bên cạnh đó, người cao tuổi sống ở các TTDL đánh giá thấp nhất ở khía cạnh "Mỗi khi gia đình có công việc quan trọng thì con cháu vẫn coi ông/bà là người chỉ đạo" (ĐTB = 1,52). Điều này là dễ hiểu bởi người cao tuổi không còn sống cùng gia đình nên muốn hay không thì họ cũng không thể lúc nào cũng chỉ đạo những việc lớn trong gia đình.

3.2.2. Ảnh hưởng của các yếu tố khách quan

3.2.2.1. Sự quan tâm của gia đình, họ hàng và trung tâm dưỡng lão đối với người cao tuổi

Phân tích tương quan cho thấy yếu tố sự quan tâm của gia đình, họ hàng và TTDL có tương quan với giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL ($r = 0,430^{**}$;

$p = 0,000$). Cụ thể, yếu tố này có mối tương quan với đối tượng giao tiếp ($r = 0,510^{**}$; $p = 0,000$); với nội dung giao tiếp ($r = 0,185^{**}$; $p = 0,000$); với hình thức giao tiếp ($r = 0,288^{**}$; $p = 0,000$); với phương tiện giao tiếp ($r = 0,281^{**}$; $p = 0,000$); Yếu tố này không có mối tương quan với nhu cầu giao tiếp ($r = 0,017$; $p = 0,753$).

Kết quả khảo sát cảm nhận của người cao tuổi sống ở các TTDL về sự quan tâm của gia đình, họ hàng và TTDL đối với người cao tuổi được thể hiện ở *bảng 1.9 – Phụ lục 1*

Với ĐTB = 2,44 và ĐLC = 0,91 cho thấy người cao tuổi sống ở các TTDL đánh giá sự quan tâm của gia đình, họ hàng và TTDL dành cho họ chỉ ở mức trung bình. Điều đó có nghĩa là gia đình, họ hàng và TTDL chưa thực sự quan tâm đến người cao tuổi.

Kết quả khảo sát cũng cho thấy người cao tuổi đánh giá sự quan tâm của TTDL đối với họ cao hơn sự quan tâm của gia đình, họ hàng dành cho họ (ĐTB là 2,67 so với 2,31). Người cao tuổi sống ở các TTDL cho rằng TTDL "*Quan tâm, chăm lo nhiều nhất đến bữa ăn, giấc ngủ, nghỉ ngơi hàng ngày của họ*" với ĐTB = 3,28, xếp thứ 1 và "*Quan tâm, thăm hỏi, kiểm tra sức khỏe hàng ngày cho họ*" với ĐTB = 3,04, xếp thứ 2. Khi nói về sự quan tâm của TTDL đối với người cao tuổi là nói đến sự quan tâm của cán bộ quản lý, cán bộ phục vụ đối với người cao tuổi. Sự quan tâm, chăm lo của TTDL đến người cao tuổi sẽ ảnh hưởng tới giao tiếp. Nếu cán bộ quản lý quan tâm hỏi han thì người cao tuổi có nhiều cơ hội để thổ lộ, chia sẻ những tâm tư, nguyện vọng của mình, ngược lại nếu cán bộ quản lý, cán bộ phục vụ không quan tâm, hỏi thăm về bữa ăn, giấc ngủ, sinh hoạt hàng ngày... thì người cao tuổi cũng ít có cơ hội để chia sẻ.

Kết quả khảo sát cũng cho thấy, người cao tuổi sống ở các TTDL cho rằng gia đình, họ hàng ít quan tâm đến họ, thể hiện ở việc rất ít khi gọi điện đến trung tâm để hỏi thăm tình hình của người cao tuổi, ít quan tâm đến các nhu cầu tinh thần (mua sách báo, điện thoại, ipad, máy tính, tivi...) và ít đến thăm hỏi hàng tuần. Gia đình và họ hàng quan tâm nhiều hơn đến các nhu cầu vật chất (đóng tiền cho trung tâm, hỗ trợ tiền tiêu, nấu các món ăn, mang hoa quả đến, mua quần áo...) hơn là các nhu cầu tinh thần.

3.2.2.2. Những người bạn cùng sống ở trung tâm dưỡng lão

Phân tích tương quan cho thấy yếu tố những người bạn cùng sống ở TTDL có tương quan với giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL ($r = -0,115^{**}$; $p = 0,035$). Ngoài ra yếu tố này còn tương quan với nhu cầu giao tiếp ($r = 0,230^{**}$; $p = 0,000$); với nội dung giao tiếp ($r = -0,168^*$; $p = 0,002$); với phương tiện giao tiếp ($r = -0,174^{**}$; $p = 0,001$), các tương quan này đều có ý nghĩa về mặt thống kê, tuy nhiên mức độ tương quan không mạnh. Yếu tố này không có mối tương quan với đối tượng giao tiếp ($r = -0,055$; $p = 0,310$); với hình thức giao tiếp ($r = -0,071$; $p = 0,191$) do $p > 0,05$.

Kết quả khảo sát tự đánh giá của người cao tuổi sống ở các TTDL về sự ảnh hưởng của những người bạn cùng sống ở TTDL đến giao tiếp của người cao tuổi được thể hiện ở bảng 3.7

Bảng 3.7: Ảnh hưởng của những người bạn cùng sống ở trung tâm dưỡng lão đến giao tiếp của người cao tuổi

TT	Nội dung	Mức độ (%)					ĐTB	ĐLC	Thứ bậc
		Không đúng	Phần lớn là không đúng	Nửa đúng nửa không	Phần lớn là đúng	Hoàn toàn đúng			
1	Sự khác biệt về tính cách khiến người cao tuổi mâu thuẫn, xung đột và không thích giao tiếp với nhau	5,6	1,2	15,4	12,8	65,0	4,30	1,13	2
2	Sự khác biệt về quan điểm sống làm cho người cao tuổi ít giao tiếp với nhau	0,9	0	6,5	52,5	40,1	4,31	0,67	1
3	Sự khác biệt về bệnh tật, sức khỏe cũng là nguyên nhân khiến người cao tuổi ít giao tiếp với nhau	10,1	0,9	25,5	34,4	29,1	3,72	1,19	3
4	Sự tương đồng về tính cách giúp người cao tuổi dễ thân thiết và giao tiếp với nhau	28,8	3,0	16,9	30,9	20,5	3,11	1,52	6

5	Sự đồng cảm, chia sẻ của những người cùng sống ở TTDL giúp người cao tuổi vui vẻ, tích cực giao tiếp với nhau hơn	26,4	13,4	12,2	10,4	37,7	3,20	1,66	4
6	Sự tương trợ, quan tâm, giúp đỡ lẫn nhau khi ốm đau giữa những người cùng sống ở trung tâm làm cho người cao tuổi yên tâm hơn, chia sẻ với nhau nhiều hơn,	13,6	28,5	13,6	15,1	29,1	3,18	1,46	5

Kết quả ở *bảng 3.7* cho thấy: những nội dung có ĐTB cao nhất là "*Sự khác biệt về quan điểm sống làm cho người cao tuổi ít giao tiếp với nhau*" (ĐTB = 4,31 và ĐLC = 0,67) và "*Sự khác biệt về tính cách khiến người cao tuổi mâu thuẫn, xung đột và không thích giao tiếp với nhau*" (ĐTB = 4,30 và ĐLC = 1,13). Nội dung có điểm TB thấp nhất là "*Sự tương đồng về tính cách giúp người cao tuổi dễ thân thiết và giao tiếp với nhau*" (ĐTB = 3,11 và ĐLC = 1,52).

Cụ bà Đỗ Thị H (73 tuổi, TTDL Diên Hồng, sống ở trung tâm 2 năm) cho biết: "*Gia đình con cháu rất ít khi vào thăm, thế nên những người bạn cùng sống trong trung tâm trở thành những người thân thiết, chia sẻ buồn vui và giúp đỡ mỗi khi ốm đau, bệnh tật*". Có thể nói, sự giúp đỡ, chia sẻ của những người cùng sống là yếu tố không thể thiếu được đối với người cao tuổi sống ở các TTDL.

3.2.2.3. Cán bộ quản lý và cán bộ phục vụ của trung tâm

Phân tích tương quan cho thấy: yếu tố cán bộ quản lý và cán bộ phục vụ của TTDL có tương quan với giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL ($r = -0,171^{**}$; $p = 0,002$). Bên cạnh đó yếu tố này còn tương quan với phương tiện giao tiếp ($r = -0,266^{**}$; $p = 0,000$); Yếu tố này không tương quan với nhu cầu giao tiếp, đối tượng giao tiếp, nội dung giao tiếp, hình thức giao tiếp do $p > 0,05$ (xem phụ lục 7.7)

Kết quả khảo sát tự đánh giá của người cao tuổi sống ở các TTDL về sự ảnh hưởng của cán bộ quản lý và cán bộ phục vụ đến giao tiếp của người cao tuổi được thể hiện ở *bảng 3.8*

Bảng 3.8: Ảnh hưởng của cán bộ quản lý và cán bộ phục vụ của trung tâm dưỡng lão đến giao tiếp của người cao tuổi

TT	Nội dung	Mức độ (%)					ĐTB	ĐLC	Thứ bậc
		Không đúng	Phần lớn là không đúng	Nửa đúng nửa không	Phần lớn là đúng	Hoàn toàn đúng			
1	Thái độ niềm nở, ân cần của cán bộ quản lý và cán bộ phục vụ sẽ khiến người cao tuổi thích trò chuyện, tâm sự.	47,1	7,1	24,3	15,7	5,7	4,80	0,44	1
2	Sự chỉ dẫn, giải thích, giúp đỡ nhiệt tình của cán bộ quản lý và cán bộ phục vụ sẽ làm cho người cao tuổi yên tâm, thoải mái chia sẻ, trò chuyện,	42,9	15,7	11,4	15,7	14,3	4,60	0,94	2
3	Cách ứng xử chưa thật hòa nhã, nhẹ nhàng của cán bộ quản lý và cán bộ phục vụ sẽ làm cho người cao tuổi chán nản, không muốn giao tiếp	30,0	25,7	20,0	22,9	1,4	4,37	0,68	3
4	Cán bộ quản lý và cán bộ phục vụ ứng xử cẩu thả, thậm chí mắng nếu người cao tuổi chưa thực hiện đúng các quy định sinh hoạt của TTDL làm cho người cao tuổi lo sợ, không dám trò chuyện.	10,0	37,1	28,6	14,3	10,0	3,82	0,95	4

5	Cán bộ quản lý và cán bộ phục vụ thường xuyên thăm hỏi, quan tâm, động viên thì người cao tuổi sẽ dễ dàng chia sẻ, tâm sự	1,4	0	14,3	24,3	60,0	2,88	0,94	5
6	Cán bộ quản lý và cán bộ phục vụ ít quan tâm, động viên thì người cao tuổi ít chia sẻ, trò chuyện	2,9	2,9	14,3	17,1	62,9	2,67	0,72	6

Kết quả ở bảng trên cho thấy cán bộ quản lý và cán bộ phục vụ là những người có ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL. Cán bộ phục vụ của các TTDL là các cán bộ điều dưỡng, cán bộ y tế, nhân viên công tác xã hội, họ chăm lo đến sinh hoạt, ăn uống, sức khỏe, bệnh tật của người cao tuổi. Hàng ngày, khi tiếp xúc với người cao tuổi nếu họ có thái độ niềm nở, ân cần, chỉ dẫn, giải thích, giúp đỡ thì người cao tuổi sẽ yên tâm, dễ dàng chia sẻ, tâm sự. Trái lại, do công việc vất vả nên có thể xuất hiện trạng thái stress. Điều này có thể dẫn tới những ứng xử chưa thật hòa nhã, nhẹ nhàng với người cao tuổi. Họ có thể cáu gắt, thậm chí nói nặng lời nếu người cao tuổi nào đó chưa thực hiện tốt các quy định sinh hoạt của TTDL. Cách ứng xử này có thể làm cho người cao tuổi buồn chán, thậm chí sợ hãi khiến người cao tuổi không muốn thậm chí không dám trò chuyện, tâm sự.

Các cán bộ quản lý của TTDL cũng ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi. Nếu cán bộ quản lý thường xuyên quan tâm, thăm hỏi, động viên thì những người cao tuổi có cơ hội để trò chuyện, chia sẻ những vấn đề vướng mắc, băn khoăn hoặc những đề xuất, kiến nghị, từ đó giúp cán bộ quản lý kịp thời xử lý những thắc mắc, kiến nghị của những người cao tuổi, xử lý những trường hợp nhân viên phục vụ sai phạm với người cao tuổi. Trái lại, nếu cán bộ quản lý ít hoặc không thăm hỏi, động viên, thì người cao tuổi ít có cơ hội để trò chuyện, chia sẻ những buồn vui, tâm tư, nguyện vọng.

Tóm lại: Giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL chịu ảnh hưởng bởi tất cả các yếu tố chủ quan và khách quan với các mức độ ảnh hưởng khác nhau.

3.2.3. Dự báo các yếu tố ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

3.2.3.1. Dự báo các yếu tố chủ quan ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

Kết quả phép phân tích hồi quy được thể hiện ở bảng 3.9

Bảng 3.9: Dự báo các yếu tố chủ quan ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

Các yếu tố ảnh hưởng	Các hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.
	B	Sai số chuẩn	Beta		
Hằng số	3,125	0,134		23,234	0,000
Độ tuổi	-0,048	0,018	-0,114	-2,738	0,007
Sức khỏe	-0,051	0,011	-0,195	-4,510	0,000
Tính cách	-0,247	0,037	-0,284	-6,704	0,000
Cảm nhận về vị thế, vai trò của bản thân trong gia đình và trong TTDL	0,194	0,016	0,539	12,437	0,000

Kết quả ở bảng 3.9 cho thấy: yếu tố cảm nhận về vị thế, vai trò của bản thân trong gia đình và trong TTDL được dự báo có ảnh hưởng nhiều nhất đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL (Beta = 0,539 và p = 0,000); tiếp theo là các yếu tố độ tuổi (Beta = - 0,114 và p = 0,007); yếu tố sức khỏe (Beta = - 0,195 và p = 0,000) và cuối cùng là yếu tố tính cách (Beta = - 0,284 và p = 0,000).

3.2.3.2. Dự báo các yếu tố khách quan ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

Kết quả phân tích hồi quy được thể hiện ở bảng 3.10

Bảng 3.10: Dự báo các yếu tố khách quan ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

Mô hình	Các hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	t	Sig.
	B	Sai số chuẩn	Beta		
Hằng số	2,902	0,135		21,489	0,000
Sự quan tâm của gia đình, họ hàng và của TTDL	0,164	0,015	0,523	10,619	0,000
Những người bạn cùng sống ở trung tâm	-0,119	0,025	-0,242	-4,734	0,000
Cán bộ quản lý và phục vụ của trung tâm	-0,106	0,034	-0,153	-3,153	0,002

Kết quả ở *bảng 3.10* cho thấy: yếu tố sự quan tâm của gia đình, họ hàng và của TTDL được dự báo có ảnh hưởng nhiều nhất đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL với $Beta = 0,523$ và $p = 0,000$; tiếp theo là yếu tố cán bộ quản lý và phục vụ của TTDL ($Beta = -0,153$ và $p = 0,002$) cuối cùng là yếu tố những người bạn cùng sống ở trung tâm với ($Beta = -0,242$ và $p = 0,000$).

3.2.3.3. *Dự báo các yếu tố chủ quan và khách quan ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống trong các trung tâm dưỡng lão*

Kết quả phân tích hồi quy được thể hiện ở *bảng 3.11*

Bảng 3.11: Dự báo các yếu tố chủ quan và khách quan ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

Mô hình	Các hệ số chưa chuẩn hóa		Hệ số chuẩn hóa	T	Sig.
	B	Sai số chuẩn	Beta		
Hằng số	3,409	0,150		22,740	0,000
Độ tuổi	-0,034	0,017	-0,081	-2,003	0,046
Sức khỏe	-0,058	0,011	-0,225	-5,189	0,000
Tính cách	-0,193	0,037	-0,223	-5,146	0,000
Cảm nhận về vị thế, vai trò của bản thân trong gia đình và trong TTDL	0,148	0,020	0,412	7,268	0,000
Sự quan tâm của gia đình, họ hàng và của TTDL	0,088	0,018	0,280	4,834	0,000
Những người bạn cùng sống ở trung tâm	-0,079	0,023	-0,160	-3,393	0,001
Cán bộ quản lý và phục vụ trung tâm	-0,077	0,029	-0,111	-2,639	0,009

Kết quả ở *bảng 3.11* cho thấy: yếu tố cảm nhận về vị thế, vai trò của bản thân trong gia đình và trong TTDL được dự báo có ảnh hưởng nhiều nhất đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL với $Beta = -0,412$ và $p = 0,000$; tiếp đến là yếu tố sự quan tâm của gia đình, họ hàng và của TTDL ($Beta = 0,280$ và $p = 0,000$); yếu tố sức khỏe được dự báo là có ảnh hưởng ít nhất đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL với $Beta = -0,225$ và $p = 0,000$.

Tóm lại: Thực tế cho thấy, con người là một thực thể của xã hội, khi họ tham gia vào hoạt động giao tiếp, họ chịu sự chi phối của nhiều yếu tố khác nhau và các yếu tố chủ quan, khách quan này không đứng một cách độc lập mà chúng có sự đan xen vào nhau, tùy vào từng hoàn cảnh, điều kiện, tâm lý của con người trong quá trình giao tiếp mà yếu tố nào nổi lên chi phối nhiều hơn.

3.3. Giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão qua nghiên cứu trường hợp

Để tìm hiểu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL, chúng tôi phân tích các khía cạnh biểu hiện giao tiếp của họ bằng phương pháp điều tra bằng bảng hỏi kết hợp phỏng vấn sâu: Người được hỏi cung cấp những thông tin liên quan đến giao tiếp hàng ngày của họ. Chúng tôi phân tích 3 nhân vật khác nhau về tuổi tác, sức khỏe, thời gian sống ở trung tâm, hoàn cảnh gia đình, loại hình trung tâm mà người cao tuổi đang sống, mức độ giao tiếp của họ... 03 nhân vật được phân tích là ông Đặng Văn L (giao tiếp ở mức thấp), bà Vũ Thị Đ (giao tiếp ở mức cao), Nguyễn Thị Thu Th (giao tiếp ở mức trung bình).

3.3.1. Trường hợp thứ nhất ông Đặng Văn L.

Ông L. năm nay 89 tuổi, ông rất khỏe mạnh, dẻo dai, chăm chỉ tập thể dục hàng ngày, ông tự đi lại, tự phục vụ, tuy nhiên tai của ông hoàn toàn không nghe được, khi giao tiếp, trò chuyện với mọi người thì phải viết ra giấy. Trước đây ông là bộ đội chuyên nấu cơm cho các vị lãnh đạo của Đảng và Nhà nước, đặc biệt có 10 năm ông nấu cơm cho Cụ Hồ, 28 năm 6 tháng nấu cơm cho cụ Phạm Văn Đồng. Mặc dù chỉ với trình độ văn hóa lớp 4 nhưng do đặc thù công việc nên ông được đi khắp mọi nơi trong nước và quốc tế, được tiếp xúc với nhiều nhà chính trị, nhà trí thức, nhà khoa học. Hơn 1 năm nay, ông sống trong trung tâm chăm sóc người cao tuổi Nhân Ái (Đường Văn Tiến Dũng, Phường Minh Khai. Quận Bắc Từ Liêm, Hà Nội). Ông sống trong phòng có 8 người, có đầy đủ ti vi, tủ lạnh, điều hòa. Ông L. giao tiếp với mọi người ở mức thấp, cụ thể như sau:

Nhu cầu giao tiếp

Qua trò chuyện chúng tôi thấy ông L. có một số nhu cầu giao tiếp nổi bật như sau:

Nhu cầu đồng cảm, giúp đỡ lẫn nhau: Ông L. có 7 người con (5 trai, 2 gái), trước đây thì ông ở cùng với người con trai thứ hai (ở phường Ngọc Hà, quận Ba Đình), nhưng từ khi con mất (hơn một năm nay) thì ông vào đây. Mặc dù đồng con nhưng ông L. vẫn vào sống trong TTDL bởi 4 người con trai còn lại không ai đứng ra chăm sóc ông, hai người con gái thì ở xa lại ở cùng với gia đình nhà chồng nên cũng

không thể đón ông về ở chung được. Ông nói “*Con tôi giờ hỏng hoàn toàn rồi, nó không trông nom gì đến tôi cả, tôi bán nhà lấy tiền cho con tưởng giúp nó sau nó cho nương tựa, ngờ đâu nó lại đuổi tôi ra khỏi nhà, cái đó tôi không nghĩ ra, ai nghĩ được là lo cho con sau con nó lại đuổi mình đi. Tôi phải nhờ người đưa vào đây, ở đây mỗi tháng đóng 8,5 triệu nhưng tiền lương của tôi chỉ có 7 triệu sang năm hết tiền tiết kiệm tôi chưa biết làm thế nào, tôi mong chết nhanh mà càng ngày càng khỏe... Tôi xấu hổ chuyện con cái, chẳng thể nói được với ai nhưng thực sự là rất mệt mỏi và không môn sống lâu, vì sống lâu chẳng biết lấy tiền đâu ra, lại còn lúc chết cũng tốn kém nữa...”*. Với hoàn cảnh đặc biệt như vậy, nên ông L. rất mong muốn mọi người cùng sống trong TTDL đồng cảm, chia sẻ. Ông nói: “*Theo tôi được biết, ai vào đây cũng có những hoàn cảnh rất đặc biệt, nếu không thì cũng không vào đây, nên mỗi khi có ai đó chia sẻ về hoàn cảnh gia đình, hoặc những chuyện riêng tư chúng tôi đều an ủi, chia sẻ, mặc dù chẳng giúp được gì nhưng cũng cảm thấy thoải mái hơn. Hồi mới vào đây, tôi rất xấu hổ vì chuyện con cái, không dám kể với ai. Sau nửa năm sống ở trung tâm, mọi người thấy tôi không có ai đến thăm nom, trò chuyện thì cũng muốn tìm hiểu hoàn cảnh, vì thế nên tôi cũng đã chia sẻ chuyện gia đình với những người bạn cùng sống ở đây. Tôi cảm thấy mình cũng được an ủi, động viên phần nào”*.

Nhu cầu trao đổi thông tin, truyền đạt kiến thức, kinh nghiệm: Qua quan sát và trò chuyện với một số cán bộ cấp dưỡng của trung tâm, chúng tôi được biết “*Ở trung tâm, ông L. là một trong số ít người cao tuổi còn khỏe mạnh và minh mẫn, ông có nhiều cùng kiến thức, kinh nghiệm về nấu ăn, ông thường xuyên giúp đỡ đội nhà bếp nấu ăn, thỉnh thoảng tư vấn một số món ăn tốt cho sức khỏe và phù hợp với người cao tuổi, ngoài ra ông còn giúp đỡ một số người cao tuổi không tự phục vụ được”* (Chị Nguyễn Lan A. (37 tuổi, cán bộ cấp dưỡng của trung tâm) Điều đó cho thấy ông L. luôn mong muốn *trao đổi thông tin, truyền đạt kiến thức, kinh nghiệm* và *giúp đỡ lẫn nhau* để cuộc sống của người cao tuổi trong TTDL thêm phần ý nghĩa.

Qua khảo sát và trò chuyện với ông L. chúng tôi được biết, ông hầu như không có *nhu cầu hoạt động xã hội*. Để lý giải điều này ông cho biết: “*Trước đây khi còn sống ở nhà, tôi tích cực tham gia các hoạt động xã hội, nhưng từ khi vào đây cũng ít có cơ hội và điều kiện để tham gia, hơn nữa, ở trung tâm cũng không có những tổ chức xã hội dành cho người cao tuổi, nếu muốn tham gia các hoạt động đó thì phải về nơi mình sống trước đây, tôi cảm thấy rất bất tiện trong việc đi lại nên cũng không có nhu cầu...”*.

Đối tượng giao tiếp

Mức độ giao tiếp của ông L. với các đối tượng ở mức thấp, chủ yếu ông giao tiếp với các cán bộ phục vụ của trung tâm. Hầu hết ở các TTDL mà chúng tôi khảo sát thì các cán bộ phục vụ phải đảm nhiệm nhiều công việc khác nhau nên khá bận rộn, hầu như họ không có thời gian riêng dành cho việc trò chuyện, chia sẻ với người cao tuổi. Thông thường, các cán bộ phục vụ vừa làm việc vừa tranh thủ hỏi han, trò chuyện với các cụ để nắm bắt tình hình sức khỏe, tâm tư, nguyện vọng. Tuy nhiên, do ông L. không có khả năng nghe nên các cán bộ phục vụ của trung tâm giao tiếp với ông chủ yếu bằng cách viết hoặc “ra hiệu” để thông báo những vấn đề liên quan đến sinh hoạt hàng ngày như thông báo ngày, giờ tắm, ăn cơm, thể dục buổi sáng....

Ngoài giao tiếp với các cán bộ quản lý của trung tâm thì thỉnh thoảng ông L. còn giao tiếp với sinh viên tình nguyện, kiến tập, thực tập tại trung tâm. Hầu hết những sinh viên tình nguyện, kiến tập, thực tập tại trung tâm được phân công nhiệm vụ trò chuyện, tâm sự, giúp đỡ người cao tuổi những việc đơn giản, không yêu cầu cao về mặt kỹ thuật chuyên môn như chải đầu, gấp chăn màn, lấy nước uống cho các cụ... Chị Nguyễn Thị Lan A. (cán bộ quản lý) của trung tâm cho biết: *“Trong hai, ba năm trở lại đây, hầu như lúc nào trung tâm cũng có sinh viên chuyên ngành công tác xã hội đến thực tập, tình nguyện, mỗi đoàn khoảng 20 - 30 sinh viên, mỗi đợt khoảng 2 tháng nên sinh viên có điều kiện và cơ hội để giao tiếp, chuyện trò với người cao tuổi. Ở trung tâm có ông L. rất minh mẫn và nói chuyện hài hước nên các bạn sinh viên luôn thích thú khi tiếp xúc, trò chuyện với ông. Hàng ngày ngoài giờ sinh hoạt chung của trung tâm như giờ ăn uống, ngủ nghỉ, tắm giặt, thì các bạn lại trò chuyện với ông L. Khi giao tiếp với ông L. các bạn sinh viên thường chuẩn bị sẵn giấy, bút để ghi những điều muốn trao đổi, chia sẻ với ông L”*.

Ông L. ít khi trò chuyện với những người bạn cùng sống ở TTDL, bởi mỗi lần trò chuyện thì người khác lại phải viết ra giấy nên cuộc trò chuyện ít nhiều cũng bị ảnh hưởng.

Nội dung giao tiếp

Nội dung mà ông L. quan tâm, đề cập tới nhiều nhất là *các vấn đề về ứng xử của con cái*. Điều này nó hoàn toàn phù hợp với hoàn cảnh của ông. Mặc dù ông L. có 5 người con trai (một người đã mất) nhưng không ai chăm sóc ông cả. Mỗi khi có người hỏi ông vì sao lại vào sống ở TTDL mặc dù ông đông con, nhiều cháu là ông

lại kể về cách con cái ứng xử với ông không tốt, thậm chí đuổi ông ra khỏi nhà. Điều này khiến ông cảm thấy rất tức giận, buồn bực và thất vọng.

Ngoài ra ông còn quan tâm đến vấn đề *tâm linh*, đặc biệt là vấn đề ma chay sau khi chết. Ông chia sẻ: *“Tôi hay nói với mọi người là chết ở nhà quê đơn giản thôi chứ ở thành phố tốn kém lắm, nhà tang lễ nào ở thành phố Hà Nội cũng lắm thủ tục. Tôi đang tính sau này chết chỉ cần một cái áo quan, một xe chở đi, một xe chở người nhà... Mọi người nghe thấy thế lại bảo tôi gàn dở, nghĩ linh tinh nhưng đúng là không lo không được, mình có một mình thì phải tự lo...”*

Hình thức và phương tiện giao tiếp

Hình thức giao tiếp của ông L. rất nghèo nàn do tai của ông không còn khả năng nghe nên ông cũng rất ít khi gặp gỡ, tiếp xúc và trò chuyện với những người cùng sống ở TTDL. Ông cho biết: *“Ở đây có nhiều người muốn nói chuyện với tôi, nhưng mỗi khi nói chuyện lại phải đi tìm giấy bút để viết nên rất bất tiện, có người thì không biết chữ, có người thì tay run không viết được... thế nên chúng tôi chỉ gật đầu chào nhau mỗi khi tiếp xúc ở trung tâm”*.

Do tai không còn khả năng nghe nên ông L. không thể giao tiếp qua điện thoại, ông không xem tivi, không nghe đài, thỉnh thoảng ông đọc sách, báo, tạp chí để nắm bắt thông tin, mở mang hiểu biết và “giết thời gian”. Tuy nhiên, theo ông L. thì trung tâm có rất ít sách, báo, tạp chí dành cho người cao tuổi, nhiều khi ông đọc sách vì quá buồn chứ không phải nội dung sách hay và phù hợp. Ông L. không sử dụng các hình thức giao tiếp qua mạng internet như sử dụng các mạng xã hội, gửi thư điện tử, đọc tin tức trên mạng internet vì ở trung tâm chưa trang bị máy tính kết nối mạng internet cho người cao tuổi sử dụng

Vào những ngày giỗ của vợ, bố, mẹ, ông bà, tổ tiên thì ông L. có thắp hương, cầu nguyện tại Ban thờ Phật của trung tâm. Điều này giúp ông cảm thấy thỏa mái, thanh thản hơn khi không được về nhà trong những ngày này.

Trong quá trình giao tiếp, ông L. thường sử dụng lời nói, chữ viết bên cạnh đó ông còn sử dụng ánh mắt, nét mặt, cử chỉ tay chân để minh họa thêm cho lời nói của mình thêm sinh động hấp dẫn.

Các yếu tố ảnh hưởng đến giao tiếp của ông L.

- Yếu tố độ tuổi và sức khỏe: Ông L. năm nay 89 tuổi, tuổi càng cao các cơ quan cảm giác ngày một kém. Tai của ông không còn khả năng nghe nên khi giao tiếp với mọi người phải viết ra giấy, điều này có ảnh hưởng rất lớn đến giao tiếp của ông. Ông rất ít giao tiếp với mọi người.

- Yếu tố tính cách: Ông L. tự đánh giá mình là người có nhiều nét tính cách hướng nội hơn là hướng ngoại ông không hào hứng kết thêm bạn mới, ông thích ngồi một mình suy nghĩ và có nhiều những suy nghĩ giấu kín trong lòng không muốn cho người khác biết. Những nét tính cách này một phần cũng bị ảnh hưởng do tai ông không nghe được nên cũng khiến ông mặc cảm, tự tin, hạn chế tiếp xúc với mọi người.

- Yếu tố cảm nhận về vị thế vai trò của bản thân trong gia đình và trong TTDL: Ông L. cho biết ông cảm thấy hiện tại ông không có "tiếng nói" với các con trong gia đình kể từ ngày bán nhà, chia tài sản cho các con. Các con ông không nghe ý kiến của ông, thậm chí cãi lại và không chăm sóc, lo lắng cho ông. Còn mọi sinh hoạt trong TTDL theo quy định của trung tâm nên cũng có vai trò gì.

- Sự quan tâm của gia đình, họ hàng và của TTDL đối với ông: Ông L. cho biết ông có 7 người con (một người đã mất) nhưng chỉ có người con dâu thứ hai là hàng tháng vào thăm hỏi, động viên đồng thời là mang tiền lương vào cho ông. Còn những người khác trong gia đình là gần như không quan tâm tới ông, giao tiếp của ông L. với các thành viên trong gia đình gần như thiếu vắng hoàn toàn. Ông L. cho biết cán bộ quản lý, phục vụ của TTDL cũng quan tâm hỏi thăm ông về sức khỏe, ăn uống, sinh hoạt, nghỉ ngơi tuy nhiên thỉnh thoảng mới hỏi vì mỗi lần hỏi lại phải viết.

- Mối quan hệ với những người bạn cùng sống, với cán bộ quản lý, cán bộ phục vụ của TTDL: Ông L. cho biết: Ông có mối quan hệ hòa thuận với những người bạn cùng sống trong TTDL, với cán bộ quản lý và cán bộ phục vụ của trung tâm. Ông không mâu thuẫn với ai, tuy nhiên ông cũng hiếm khi trò chuyện với mọi người, mọi người ở trung tâm cũng biết ông không nghe được nên mỗi khi họ định nói chuyện với ông là đều chuẩn bị sẵn giấy bút.

Kết quả nghiên cứu của ông L. cho thấy: Mức độ giao tiếp ở ông L. ở mức thấp. Trong đó nhu cầu giao tiếp nổi lên ở ông L. là nhu cầu đồng cảm, giúp đỡ lẫn nhau; nhu cầu trao đổi thông tin, truyền đạt kiến thức, kinh nghiệm. Đối tượng giao tiếp của ông là cán bộ phục vụ của trung tâm và sinh viên tình nguyện, sinh viên thực tập, kiến tập. Nội dung giao tiếp của ông chủ yếu là các vấn đề về ứng xử của con cái và vấn đề tâm linh. Hình thức giao tiếp của ông L. rất nghèo nàn chủ yếu là sử dụng chữ viết, lời nói để giao tiếp với mọi người, thỉnh thoảng ông đọc thêm sách báo, và thấp hương cầu nguyện tại Ban thờ Phật của trung tâm. Theo Ông L. thì hiện tại ở trung tâm này không có các tổ chức, nhóm xã hội dành cho người cao tuổi, chỉ có các hoạt động chung do trung tâm tổ chức nhưng ông cũng ít khi tham gia vào các buổi sinh hoạt này vì không nghe thấy.

3.3.2. Trường hợp thứ hai bà Vũ Thị Đ.

Bà Đ. năm nay 68 tuổi, bà còn rất khỏe mạnh, tự phục vụ. Trước đây bà làm công nhân vận chuyển đi theo xe phát hàng, chồng bà mất sớm, bà có một người con trai (đã mất), do không hợp với con dâu và không muốn nhờ các em, các cháu nên bà vào sống ở trung tâm bảo trợ xã hội 3 đã được hơn 4 năm. Trước khi vào sống ở trung tâm thì bà sống với gia đình con trai ở Mỹ Đình, nhưng từ khi con trai mất thì bà làm đơn xin vào trung tâm bảo trợ xã hội 3. Vào trung tâm được 2 năm thì bà có tình cảm khác giới (tình yêu) với ông H (88 tuổi, cùng sống trong trung tâm), đến nay ông bà đã yêu nhau được hơn 2 năm, gia đình hai bên chấp nhận và ủng hộ mối quan hệ này, nhưng mỗi ông bà sống một phòng riêng ở trung tâm, bởi trung tâm không có chế độ cho các cụ sống chung phòng. Bà giao tiếp với mọi người ở mức cao. Cụ thể:

Nhu cầu giao tiếp

Qua trò chuyện với bà Đ. chúng tôi thấy có một số nhu cầu giao tiếp nổi lên ở bà Đ. là:

- Nhu cầu chia sẻ, tâm sự: Theo bà Đ. đánh giá cuộc sống trong TTDL rất buồn, nhiều lúc không biết làm gì cho hết ngày vì vậy mà bà mong muốn được trò chuyện, tâm sự với mọi người cho tinh thần vui vẻ, thoải mái và mau hết thời gian.

- Nhu cầu trao đổi thông tin, truyền đạt kiến thức, kinh nghiệm nhất là các về vấn đề sức khỏe, bệnh dịch đang diễn ra ở trung tâm cũng như ở bên ngoài. Do cuộc sống trong TTDL gần như khép kín với cuộc sống xã hội bên ngoài, nên bà Đ. thường nghe đài, đọc báo để nắm bắt thông tin.

- Nhu cầu củng cố các mối quan hệ: Bà Đ. cho biết, mặc dù bà sống ở trung tâm nhưng thường xuyên liên lạc với các em, các cháu ở nhà để nắm bắt tình hình ở gia đình.

Đối tượng giao tiếp

- Đối tượng giao tiếp chính của bà Đ. là ông H. (người yêu của bà) và những người bạn cùng sống trong TTDL. Chồng bà mất đã lâu, bà Đ. ở vậy nuôi con khôn lớn, không may con bà lại mất sớm, bà vào trung tâm sinh sống. Vào trung tâm, bà gặp ông H cũng có hoàn cảnh giống như bà nên hai ông bà dễ dàng đồng cảm, chia sẻ với nhau. Ban đầu hai ông bà cùng đi tập thể dục buổi tối, sau đó ngồi ở ghế đá trò chuyện, tâm sự lâu dần thì có tình cảm đặc biệt với nhau. Những lúc cô đơn, buồn chán bà hay nói chuyện, tâm sự với ông. Bà cho biết: *“Ban đầu tôi cũng buồn vì nhiều người nói tôi không ra gì, già rồi còn yêu với chả đương, nhưng sau được gia đình ủng hộ, ông H động viên, an ủi, những người bạn thân ở trung tâm cảm thông, chia sẻ nên tôi cũng suy nghĩ đơn giản hơn và không để ý đến những lời nói ác ý của nhiều người”*. Do ông bà sống khác phòng nên những lúc rảnh rỗi bà thường sang

phòng ông chơi, hoặc ngược lại, giờ ăn cơm thì bà thường lấy cơm rồi mang qua phòng ăn cùng với ông cho vui. Bà nói: *“Ăn một mình buồn lắm, tôi thường mang cơm sang phòng ông để cùng ăn, vừa ăn vừa nói chuyện, nhiều hôm tôi không muốn ăn do mệt hoặc thức ăn không hợp khẩu vị, ông lại động viên cố ăn cho khỏe ... Hôm nào ông về quê, hoặc đi vắng tôi ăn một mình toàn bỏ dở cơm. Tuổi già, cùng cảnh ngộ, lại hiểu nhau nên tôi cảm thấy rất thoải mái, vui vẻ”*.

- Bên cạnh trò chuyện, tâm sự với ông H thì bà Đ còn trò chuyện, tâm sự với những người bạn cùng sống trong trung tâm. Ở đây bà có một nhóm bạn thân khoảng 4 - 5 người, hàng ngày vào những lúc rảnh rỗi các bà ngồi trò chuyện, tâm sự với nhau hôm thì ngồi ở ghế đá ngoài sân, hôm thì vào phòng người này, hôm sau lại vào phòng người khác. Theo bà Đ đây là những người hiền lành, tính tình cởi mở... Bà cho biết: *“Tôi rất muốn được trò chuyện, tâm sự với những người thân thiết và tình cảm với mình, sống biết điều, có đạo đức, còn những người sống không có đạo đức thì tôi luôn tránh xa, không kết bạn, không nói chuyện”*.

- Bên cạnh việc giao tiếp trò chuyện với mọi người thì bà Đ còn giao tiếp với các cán bộ phục vụ, điều dưỡng của trung tâm, khi thì hỏi thăm sức khỏe các cô, chú cán bộ phục vụ, khi thì phản ánh một số vấn đề cần khắc phục, giải quyết ở trung tâm, khi thì hỏi về những điều còn khúc mắc... ngoài ra bà Đ rất tích cực tham gia các buổi sinh hoạt, các hoạt động của trung tâm như liên hoan văn nghệ, đọc thơ... Tuy nhiên theo bà Đ thì nội dung các buổi sinh hoạt này còn đơn điệu, tẻ nhạt, chưa thu hút được sự tham gia đông đảo của người cao tuổi sống trong trung tâm.

- Đối với gia đình: Bà Đ thường xuyên gọi điện trò chuyện với em gái và các cháu, mặc dù sống ở trung tâm nhưng bà vẫn nắm bắt được mọi thông tin, tình hình cuộc sống ở nhà, đặc biệt là những dịp lễ tết, giỗ chạp thì bà đều tham dự, nên tình cảm với gia đình, anh em họ hàng rất gắn kết, gần gũi. Thỉnh thoảng em gái bà cũng vào trung tâm thăm nom, trò chuyện nên bà Đ cảm thấy rất thoải mái, vui vẻ.

Nội dung giao tiếp

Theo bà Đ cho biết do ông H cùng sống trong trung tâm nên hai ông bà có điều kiện gần gũi và trò chuyện cùng nhau hàng ngày, đó cũng chính là người bạn tâm giao của bà, mọi chuyện buồn vui trong cuộc sống hai ông bà đều chia sẻ cùng nhau và chia sẻ cùng với gia đình, bạn bè cùng sống trong trung tâm. Vấn đề mà bà quan tâm nhất là vấn đề sức khỏe, đặc biệt là sức khỏe của ông H, ông năm nay 88 tuổi, mặc dù ông vẫn còn khỏe so với tuổi nhưng dạo gần đây sức đề kháng của ông yếu đi nhiều, hay bị cảm cúm, ho, tiêu hóa không tốt... nên bà thường trao đổi vấn đề này với các cô y tá để tìm ra biện pháp cải thiện tình hình, trao đổi với những người

bạn cùng trung tâm để tìm hiểu nguyên nhân cũng như cách phòng tránh, chữa trị. Bên cạnh đó, trong các buổi sinh hoạt chung của trung tâm, mỗi khi đề cập đến các vấn đề như các biện pháp giữ sức khỏe, mặc áo ấm, thông báo những bệnh tật đang diễn ra luôn được bà quan tâm, thảo luận sôi nổi với mọi người.

Hình thức và phương tiện giao tiếp

- Giao tiếp trực tiếp và sử dụng lời nói là hình thức và phương tiện giao tiếp chính hàng ngày của bà Đ, vì những người bà giao tiếp hàng ngày là ông H, bạn bè cùng sống trong trung tâm nên rất dễ dàng, thuận lợi để họ gặp gỡ, trao đổi hàng ngày.

- Đối với những người ở xa không tiện gặp gỡ trực tiếp thì bà T thường sử dụng điện thoại để liên lạc, bà cho biết: *“Tôi có hai cái điện thoại, một cái chuyên để nghe nhạc, còn một cái chuyên để gọi điện, nhắn tin với mọi người, thời đại này mà không có điện thoại để gọi cho mọi người thì khó chịu, bí bách lắm”*. Như vậy, điện thoại là phương tiện hỗ trợ bà rất nhiều trong giao tiếp với mọi người ở xa, giúp bà nắm bắt được thông tin cuộc sống của anh, chị, em, bà con, họ hàng ở nhà.

- Bên cạnh điện thoại, bà Đ còn hay xem tivi, do gia đình em gái có điều kiện nên đã mua cho bà một chiếc tivi riêng để trong phòng nên bà thoải mái xem các chương trình mình yêu thích, bà thường xem các chương trình phim, ca nhạc, các vấn đề thời sự... Hàng ngày vào các buổi tối, ông H thường sang phòng bà xem tivi, đây là hoạt động yêu thích của bà và ông H, họ xem phim và cùng nhau trò chuyện, trao đổi về nội dung các bộ phim, các vấn đề thời sự.

- Ngoài ra thì bà cũng rất tin vào yếu tố tâm linh. Do con trai mất sớm nên bà xin với trung tâm được lập bàn thờ cho con ở trong phòng để ngày ngày được thắp hương, cầu nguyện cho con, cầu xin cho mọi thành viên trong gia đình được khỏe mạnh, công việc thuận lợi, gia đình yên ấm.

Các yếu tố ảnh hưởng đến giao tiếp của bà Đ.

- Yếu tố độ tuổi và sức khỏe: Bà Đ năm nay 68 tuổi, bà còn khỏe mạnh tự đi lại phục vụ được bản thân, điều này tạo điều kiện thuận lợi cho bà giao tiếp với mọi người xung quanh. Vào những lúc rảnh rỗi bà hay sang các phòng khác chơi (những phòng mà bà có bạn thân).

- Yếu tố tính cách: Bà Đ tự đánh giá mình là người có nhiều nét tính cách hướng ngoại. Bà sống vui vẻ và hòa đồng với mọi người, hay trò chuyện, chia sẻ tâm sự với mọi người, đặc biệt là với ông H. Những nét tính cách này giúp bà dễ dàng giao tiếp với mọi người xung quanh, giúp tinh thần thoải mái, vui vẻ.

- Yếu tố cảm nhận về vị thế vai trò của bản thân trong gia đình và trong TTDL và sự quan tâm của gia đình, họ hàng và của TTDL đối với bà : Bà Đ cho biết hiện tại

bà cảm thấy vị trí, vai trò của mình trong gia đình không khác trước nhiều, các em, các cháu vẫn quan tâm, thăm hỏi, động viên bà. Vào những ngày gia đình có giỗ, các em của bà đều gọi điện để bàn bạc, chuẩn bị và mời bà về. Còn ở trung tâm thì vai trò, vị trí của bà cũng không quan trọng lắm. Bà Đ cho biết TTDL cũng quan tâm tới bà, tuy nhiên do số lượng các cụ đông, nhân viên ít nên thỉnh thoảng cán bộ của trung tâm mới có thời gian để hỏi thăm sức khỏe của bà.

- Mọi quan hệ của bà với những người bạn cùng sống là tương đối hòa thuận. Bà hầu như không có mâu thuẫn với ai, tuy chỉ có 2 bà ở phòng đối diện mỗi khi thấy ông H. qua phòng bà chơi là hay nói "cạnh khốe", hỏi đầu bà cũng nói lại vài câu, giờ thì kệ, không nói nữa. Mọi quan hệ của bà với cán bộ phục vụ của trung tâm rất hòa thuận, vui vẻ, bà thường hỏi thăm, trò chuyện với các cán bộ quản lý, cán bộ phục vụ mỗi khi gặp gỡ nên các cán bộ quản lý và cán bộ phục vụ của trung tâm rất hay trò chuyện với bà Đ.

Kết quả nghiên cứu của bà Đ cho thấy: Bà Đ giao tiếp ở mức cao. Trong đó nhu cầu giao tiếp nổi lên ở bà Đ là nhu cầu chia sẻ, tâm sự; nhu cầu trao đổi thông tin, truyền đạt kiến thức, kinh nghiệm; nhu cầu củng cố các mối quan hệ. Đối tượng giao tiếp của bà rất phong phú, đa dạng chủ yếu là những người bạn cùng sống ở các TTDL, đặc biệt là ông H, với cán bộ quản lý, cán bộ phục vụ của trung tâm, với các em và các cháu, với sinh viên tình nguyện, sinh viên thực tập, kiến tập. Nội dung giao tiếp của bà chủ yếu là các vấn đề về liên quan đến sức khỏe của bản thân và của ông H, những vấn đề của cá nhân gia đình... Hình thức giao tiếp của bà rất đa dạng phong phú, bà giao tiếp trực tiếp với mọi người xung quanh, ngoài ra bà còn xem tivi, nghe đài, gọi điện cho người thân, thỉnh thoảng bà đọc thêm sách báo, và thắp hương cầu nguyện tại phòng. Theo bà hiện tại ở TTDL nơi bà sống không có các tổ chức, nhóm xã hội dành cho người cao tuổi, chỉ có các hoạt động do trung tâm tổ chức, mỗi khi trung tâm tổ chức các hoạt động thì bà rất tích cực tham gia.

3.3.3. Trường hợp thứ ba Nguyễn Thị Thu Th.

Bà Th. năm nay 85 tuổi, bà rất tinh táo, minh mẫn, nhưng chân đau không tự đi lại được, phải ngồi xe lăn. Trước đây bà làm giáo viên rồi thêm cả nghề thợ may. Bà không có chồng, con. Cách đây 3 năm chân bà bị đau, không tự phục vụ được và không muốn phiền đến các con, các cháu nên bà bán nhà và vào sống ở TTDL Diên Hồng, bà sống trong phòng vip 2 (chỉ có hai người một phòng) với đầy đủ điều kiện vật chất như ti vi, điều hòa, tủ lạnh... Mỗi tháng chi phí của bà đóng cho trung tâm là 12 triệu. Bà giao tiếp với mọi người ở mức trung bình, cụ thể.

Nhu cầu giao tiếp

Bà Th có nhu cầu chia sẻ, trò chuyện với mọi người xung quanh, tuy nhiên theo bà ở Th *“ở đây tôi cũng ít trò chuyện với mọi người lắm, phần lớn thì các cụ cũng lắm cảm, có cụ thì khó tính nói cũng không hợp lắm, chân tôi thì đau, không tự đi lại được, phải khi nào các cô, chú phục vụ đẩy xe cho ra sân thì mới được trò chuyện với mọi người, không thì chỉ nói chuyện với bà cùng phòng”* chính vì lý do đó mà bà luôn mong muốn được chia sẻ, trò chuyện với mọi người cho vui bớt sự cô đơn, buồn chán.

Bên cạnh đó bà Th còn có nhu cầu được tham gia vào câu lạc bộ thơ dành cho người cao tuổi. Trước khi vào sống ở TTDL bà Th có tham gia sinh hoạt trong tổ thơ Kim Liên (Hà Nội), bà sáng tác rất nhiều bài thơ, nhưng từ ngày vào đây bà không còn được tham gia sinh hoạt, bà rất nhớ tổ thơ và mong muốn ở trung tâm cũng có câu lạc bộ thơ, hoặc nhóm những người yêu thích thơ, để sinh hoạt cùng với nhau, nhưng trung tâm chưa đồng ý.

Đối tượng giao tiếp

Đối tượng giao tiếp chủ yếu của bà Th hàng ngày là cán bộ phục vụ của trung tâm. Hàng ngày, trong những lúc dọn dẹp, vệ sinh phòng ở cho bà, các cán bộ phục vụ của trung tâm tranh thủ trò chuyện, hỏi thăm tình hình sức khỏe và các vấn đề trong cuộc sống của bà. Ở trung tâm bà đăng kí sử dụng dịch vụ xoa bóp chân, bấm huyệt 1h/một ngày nên bà có điều kiện để trò chuyện, tâm sự với nhân viên y tế, điều dưỡng. Bà nói: *“Hàng ngày tôi trò chuyện với các cô, chú xoa bóp chân, bấm huyệt cho tôi, một công đôi việc, chân vừa đỡ đau, lại vừa được nói chuyện, các cô, chú kể cho tôi nhiều chuyện lắm, mặc dù ở đây không đi đến đâu nhưng tôi vẫn biết nhiều thông tin ở ngoài”*.

Ngoài ra bà Th. còn thường xuyên trò chuyện, tâm sự với người bạn cùng phòng. Bạn cùng phòng của bà có gia đình nhưng không có con, chồng mất hơn 10 năm. Hai bà có hoàn cảnh gần giống nhau nên cũng dễ dàng cảm thông, chia sẻ với nhau. Hai bà sống cùng phòng được khoảng 4 năm, rất thân thiết, quý mến nhau, xem nhau như chị em, tuy nhiên theo bà Th. thì người bạn cùng phòng khá khó tính, sống phải lụy nhau, không bao giờ ra khỏi phòng (sợ mất đồ, vì có nhiều của cải), chỉ giao tiếp với bà và nhân viên trung tâm.

Bên cạnh đó bà Th. còn giao tiếp với những người bạn cùng sống ở trung tâm. Tuy nhiên chân bà đau nên không tự đi lại được nên chỉ khi nào cán bộ phục vụ của trung tâm đưa ra ra khỏi phòng thì bà mới có cơ hội, gặp gỡ, tiếp xúc với những người bạn cùng trung tâm. Ngoài người bạn cùng phòng thì bà Th. hay nói chuyện

với 3 người bạn cùng giới nữa, các bà hay hẹn nhau nói chuyện ngoài sân chứ không mấy khi vào phòng sợ ảnh hưởng đến những người cùng phòng.

Nội dung giao tiếp

Vấn đề mà bà Th. quan tâm và thường xuyên đề cập đến là về vấn đề sức khỏe của cá nhân như tình hình ăn, uống, sinh hoạt và tình hình sức khỏe của những người xung quanh nhất là sức khỏe của người bạn cùng phòng.

Ngoài ra bà hay kể cho mọi người nghe về những kỉ niệm của bản thân bà thời trẻ, những công việc bà đã làm, những nơi bà đã đi qua có những danh lam thắng cảnh đẹp...

Hình thức và phương tiện giao tiếp

- Hàng ngày bà Th. chủ yếu sử dụng hình thức giao tiếp trực tiếp và sử dụng lời nói để giao tiếp với mọi người, vì những người mà bà giao tiếp chủ yếu là người bạn cùng phòng, những người cùng sống ở trung tâm, cán bộ quản lý, phục vụ của trung tâm nên rất dễ dàng, thuận lợi để họ gặp gỡ, trao đổi hàng ngày.

- Khi muốn liên lạc với những người ở xa như anh, chị, em, bà con họ hàng, những người bạn cũ thì bà Th. sử dụng điện thoại, bà có một cái điện thoại chỉ có chức năng nghe, gọi. Bà rất hay gọi điện cho mọi người và mọi người cũng hay liên lạc với bà. Như vậy, điện thoại là phương tiện giúp bà củng cố các mối quan hệ.

- Bà Th. rất ít khi xem ti vi mặc dù phòng bà có tivi riêng, bà chỉ bật để nghe chứ không xem vì xem nhiều nhức mắt, khó chịu, các chương trình mà bà yêu thích thường là dành cho người cao tuổi như: chuyện tuổi già; game show vui - khỏe - có ích; tiếng mãi xanh; cây cao bóng cả.

Các yếu tố ảnh hưởng đến giao tiếp của bà Th.

- Yếu tố độ tuổi và sức khỏe: Bà Th. năm nay 85 tuổi, bà tinh táo, minh mẫn nhưng chân đau không tự phục vụ được bản thân, điều này ảnh hưởng đến giao tiếp của bà với mọi người xung quanh, chỉ khi nào có cán bộ phục vụ hỗ trợ đưa ra phòng sinh hoạt chung hoặc ra ngoài sân thì bà mới được trò chuyện với mọi người, còn không chỉ giao tiếp với người bạn cùng phòng.

- Yếu tố tính cách: Bà tự đánh giá mình là người sống vui vẻ và hòa đồng với mọi người tuy nhiên bà cũng ít khi tâm sự với mọi người, đặc biệt khi có những chuyện buồn chuyện vui thích ngồi một mình suy nghĩ và giấu kín không cho người khác biết. Những nét tính cách này ít nhiều ảnh hưởng đến giao tiếp của bà Th, bà chỉ hay kể các câu chuyện vui với mọi người.

- Yếu tố cảm nhận về vị thế vai trò của bản thân trong gia đình và trong TTDL và sự quan tâm của gia đình, họ hàng và của TTDL đối với bà: Bà Th.

không có chồng con, chỉ có hai người em gái, cho nên khi vào sống ở TTDL thì bà cảm thấy vị trí, vai trò của mình trong gia đình không khác gì so với trước đây, các em, các cháu của và thỉnh thoảng vẫn qua thăm hỏi, động viên bà. Còn ở trung tâm thì vai trò, vị trí của bà cũng chẳng có gì quan trọng lắm. Bà Th. cho biết TTDL rất quan tâm tới bà, hàng ngày đều có cán bộ phục vụ thăm hỏi, đo huyết áp, xoa bóp, bấm huyệt cho bà.

- Mọi quan hệ của bà với những người bạn cùng sống và với cán bộ quản lý, cán bộ phục vụ của trung tâm là hòa thuận, vui vẻ, không có mâu thuẫn với ai.

Kết quả nghiên cứu của bà Th. cho thấy: Bà Th. giao tiếp với mọi người ở mức trung bình. Trong đó nhu cầu giao tiếp nổi lên ở bà Th. là nhu cầu chia sẻ, tâm sự; nhu cầu tham gia vào câu lạc bộ thơ dành cho người cao tuổi. Đối tượng giao tiếp của bà chủ yếu là cán bộ phục vụ và những người bạn cùng sống ở các TTDL, đặc biệt là người bạn cùng phòng. Nội dung giao tiếp của bà chủ yếu là các vấn đề về liên quan đến sức khỏe của bản thân và những kỉ niệm, những công việc bà đã làm trước đây. Hình thức giao tiếp của bà chủ yếu là giao tiếp trực tiếp với mọi người xung quanh, gọi điện cho người thân. Theo bà hiện tại ở TTDL nơi bà sống không có các tổ chức, nhóm xã hội dành cho người cao tuổi, chỉ có các hoạt động do trung tâm tổ chức, mỗi khi trung tâm tổ chức các hoạt động bà cũng tham gia nhưng tùy theo từng hoạt động, bà không thể tham gia các hoạt động vận động bởi chân bị đau.

Sau khi nghiên cứu 3 trường hợp điển hình, tổng hợp lại cho thấy:

Khi sống ở các TTDL, nhu cầu giao tiếp nổi lên của người cao tuổi là nhu cầu đồng cảm, giúp đỡ lẫn nhau; nhu cầu trao đổi thông tin, truyền đạt kiến thức, kinh nghiệm; nhu cầu chia sẻ, tâm sự; nhu cầu củng cố các mối quan hệ. Đối tượng giao tiếp chủ yếu là những người bạn cùng sống ở TTDL và các cán bộ phục vụ của trung tâm. Nội dung giao tiếp chủ yếu là các vấn đề về sức khỏe. Hình thức giao tiếp chủ yếu là các hình thức giao tiếp trực tiếp (gặp gỡ, trò chuyện trực tiếp).

Các yếu tố sức khỏe, tính cách, cảm nhận về vị thế, vai trò của bản thân trong gia đình và của TTDL, sự quan tâm của gia đình, họ hàng và của TTDL, các cán bộ quản lý và cán bộ phục vụ của trung tâm có ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

Kết luận chương 3

Kết quả khảo sát thực trạng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL cho thấy, người cao tuổi sống ở các TTDL giao tiếp ở mức độ trung bình, được biểu hiện cụ thể qua nhu cầu giao tiếp, đối tượng giao tiếp, nội dung giao tiếp, hình thức giao tiếp và phương tiện giao tiếp. Trong đó, nhu cầu giao tiếp ở mức trung bình, đối tượng giao tiếp chủ yếu là với những người trong TTDL, đặc biệt những người bạn cùng phòng, cùng dãy nhà, tầng nhà và cán bộ phục vụ của trung tâm. Người cao tuổi sống ở các TTDL thường trao đổi với nhau về các vấn đề về sức khỏe, ứng xử của những người xung quanh, họ ít khi nói về các vấn đề học tập, trao đổi chuyên môn, nghiệp vụ và các chính sách dành cho người cao tuổi. Người cao tuổi sống ở các TTDL sử dụng các hình thức giao tiếp trực tiếp nhiều hơn hình thức giao tiếp gián tiếp; họ thường xem ti vi, trò chuyện với những người cùng sống trong TTDL, tham gia các hoạt động do trung tâm tổ chức; họ rất ít khi giao tiếp qua thư điện tử (email), đi lễ chùa, nhà thờ, tham quan, du lịch, dã ngoại với bạn bè, người thân hoặc do trung tâm tổ chức. Trong quá trình giao tiếp, người cao tuổi sống ở các TTDL sử dụng các phương tiện giao tiếp bằng ngôn ngữ nhiều hơn các phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ; phương tiện được người cao tuổi sử dụng nhiều nhất là lời nói, tiếp đến là sử dụng ánh mắt, nét mặt, họ rất ít khi sử dụng chữ viết trong quá trình giao tiếp.

Các yếu tố giới tính, TTDL tư nhân hay của nhà nước đều có ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL.

Giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL có mối tương quan chặt chẽ với các yếu tố chủ quan và khách quan. Đó là các yếu tố độ tuổi; sức khỏe; tính cách; cảm nhận về vị thế, vai trò của bản thân trong gia đình, trong TTDL và xã hội; sự quan tâm của gia đình, họ hàng và của TTDL đối với người cao tuổi; những người bạn cùng sống ở trung tâm; cán bộ quản lý và phục vụ trung tâm.

KẾT LUẬN VÀ KIẾN NGHỊ

1. Kết luận

1.1. Giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL là sự tiếp xúc tâm lý giữa những người có độ tuổi từ 60 trở lên sống trong các cơ sở nuôi dưỡng và chăm sóc người cao tuổi với người khác nhằm trao đổi thông tin, cảm xúc, có tác động và ảnh hưởng qua lại với nhau

Giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL được biểu hiện qua các khía cạnh cơ bản sau đây: Đối tượng; Nhu cầu; Nội dung; Hình thức; Phương tiện.

Giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL được đánh giá theo ba mức độ: Mức thấp, mức trung bình và mức cao.

Có nhiều yếu tố ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL. Luận án phân tích một số yếu tố chủ quan và khách quan ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL gồm: Các yếu tố chủ quan như: độ tuổi; sức khỏe; tính cách; cảm nhận về vị thế, vai trò của bản thân trong gia đình, trong TTDL. Các yếu tố khách quan như: sự quan tâm của gia đình, họ hàng và TTDL đối với người cao tuổi; những người bạn cùng sống trong trung tâm; cán bộ quản lý và phục vụ của trung tâm.

1.2. Giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão

Giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL ở mức trung bình. Cụ thể:

- *Về nhu cầu giao tiếp:* Nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL ở mức trung bình, trong đó nổi lên là nhu cầu được con, cháu thăm hỏi, trò chuyện thường xuyên; nhu cầu được con, cháu/ cán bộ của trung tâm hỏi/tham khảo ý kiến trước khi quyết định những việc quan trọng; nhu cầu được truyền đạt kinh nghiệm sống, kinh nghiệm chăm sóc, dạy dỗ con cái cho các con, cháu và những người trẻ tuổi; nhu cầu được con cháu/cán bộ của trung tâm tôn trọng; nhu cầu được tham gia vào các công việc chung của dòng họ (giỗ họ, họp họ...); mong muốn ý kiến đóng góp của mình được người khác lắng nghe, vận dụng, tiếp thu; mong muốn được tham gia sinh hoạt ở các hội, nhóm dành cho người cao tuổi.

- *Về đối tượng giao tiếp:* Đối tượng giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL chủ yếu là với những người trong TTDL đặc biệt những người bạn cùng phòng, cùng dãy nhà, tầng nhà và cán bộ phục vụ của trung tâm. Mỗi khi có chuyện quan trọng, hay những băn khoăn, phiền muộn thì họ thường chia sẻ, tâm sự với những người bạn thân thiết. Rất ít khi họ có điều kiện để trao đổi với các chuyên gia tâm lý,

nhân viên công tác xã hội và cán bộ quản lý của trung tâm về các vấn đề mà mình đang gặp phải.

- *Về nội dung giao tiếp*: Nội dung giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL chủ yếu là các vấn đề về sức khỏe, ứng xử của những người xung quanh. Những vấn đề mà người cao tuổi sống ở các TTDL ít quan tâm, trao đổi với mọi người xung quanh là các vấn đề học tập, trao đổi chuyên môn, nghiệp vụ và các chính sách dành cho người cao tuổi và các vấn đề tâm linh, tín ngưỡng, quê hương, dòng họ.

- *Về hình thức giao tiếp*: Các hình thức giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL được thực hiện ở mức trung bình; các hình thức giao tiếp trực tiếp được sử dụng nhiều hơn hình thức giao tiếp gián tiếp; người cao tuổi sống ở các TTDL thường xem tivi, trò chuyện với những người cùng sống trong TTDL, tham gia các hoạt động do trung tâm tổ chức; họ rất ít khi giao tiếp qua thư điện tử (email), đi lễ chùa, nhà thờ, tham quan, du lịch, dã ngoại với bạn bè, người thân hoặc do trung tâm tổ chức.

- *Về phương tiện giao tiếp*: Trong quá trình giao tiếp, người cao tuổi sống ở các TTDL sử dụng các phương tiện giao tiếp bằng ngôn ngữ nhiều hơn các phương tiện giao tiếp phi ngôn ngữ; phương tiện được người cao tuổi sử dụng nhiều nhất là lời nói, tiếp đến là sử dụng ánh mắt, nét mặt, họ rất ít khi sử dụng chữ viết.

Các yếu tố giới tính, TTDL tư nhân hay của nhà nước đều có ảnh hưởng đến giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL

1.3. Các biểu hiện giao tiếp của người cao tuổi sống ở các TTDL có mối tương quan chặt chẽ với các yếu tố chủ quan và khách quan. Đó là các yếu tố độ tuổi; sức khỏe; tính cách; cảm nhận về vị thế, vai trò của bản thân trong gia đình, trong TTDL và xã hội; sự quan tâm của gia đình, họ hàng và của TTDL đối với người cao tuổi; những người bạn cùng sống ở trung tâm; cán bộ quản lý và phục vụ trung tâm.

1.4. Các nhiệm vụ nghiên cứu đã được thực hiện. Kết quả nghiên cứu đã khẳng định giả thuyết đề ra.

2. Kiến nghị

2.1. Đối với Nhà nước

Đối với các trung tâm của nhà nước, cần tăng chế độ ăn uống cho người cao tuổi, bổ sung thêm các thức ăn từ thực vật (rau xanh, củ quả, dầu, đạm thực vật), hoa quả để đảm bảo sức khỏe cho người cao tuổi. Khi cơ thể khỏe mạnh thì người cao tuổi mới vui vẻ, thoải mái trong quan hệ với mọi người.

Tạo điều kiện ăn ở sinh hoạt thuận lợi cho người cao tuổi, các phòng ở không nên quá đông. Mỗi phòng nên chỉ tối đa 3 đến 4 người bởi nếu phòng quá đông hay xảy ra xung đột gây mất đoàn kết.

Đầu tư, hỗ trợ nguồn sách, báo, tạp chí để người cao tuổi đọc hàng ngày.

Đào tạo cán bộ chuyên nghiệp làm công tác phục vụ người cao tuổi tại các TTDL.

Xây dựng các trung tâm bán trú cho người cao tuổi: Mô hình này được thực hiện bằng hình thức sáng các cụ đến trung tâm, chiều lại về nhà hoặc 1 tuần, 1 tháng về nhà vào thứ 7, chủ nhật. Mô hình này có nhiều điểm tích cực đó là các cụ được gặp những người cùng lứa tuổi, có sự tương đồng về vấn đề sức khỏe, bệnh tật, các mối quan tâm và những định hướng giá trị ... giúp cho người cao tuổi được trò chuyện, chia sẻ, sẽ tạo ra sự đồng cảm nhiều hơn khi họ ở một mình hoặc tiếp xúc với những người trẻ tuổi. Tối về gia đình họ lại được quây quần bên con, cháu giúp người cao tuổi với đi nỗi cô đơn, buồn tủi. Vì vậy, việc đưa người cao tuổi vào sống trong các trung tâm bán trú sẽ khắc phục được những hạn chế của gia đình và của các TTDL, giúp người cao tuổi sống vui vẻ, có ích hơn. Mặt hạn chế của mô hình này là gia đình, con cháu sẽ vất vả trong việc đưa đón người cao tuổi đến trung tâm bán trú hàng ngày.

2.2. Đối với các trung tâm dưỡng lão

Nhân viên phục vụ phải là những người có chuyên môn nghề nghiệp (đó là những người có kiến thức y học, tâm lý học, công tác xã hội) bởi phục vụ người cao tuổi là công việc hết sức phức tạp, khó khăn, cán bộ phục vụ phải được trang bị một số kỹ năng nhất định, như kỹ năng làm việc cá nhân, kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng lắng nghe, thấu hiểu, kỹ năng đồng cảm, chia sẻ; kỹ năng chăm sóc sức khỏe cho người cao tuổi... các trung tâm cần tạo điều kiện để các nhân viên phục vụ đang làm việc tại trung tâm được đi đào tạo, tham gia các lớp tập huấn, bồi dưỡng kỹ năng. Có như vậy họ mới đáp ứng được yêu cầu của công việc.

Cần giáo dục tinh thần, thái độ phục vụ cho các cán bộ quản lý, phục vụ của trung tâm bởi để làm tốt công việc phục vụ người cao tuổi thì các cán bộ nhân viên phải là người độ lượng, vị tha, có tình yêu thương, kính trọng đối với người cao tuổi.

Khi sắp xếp phòng ở nên chú ý đến sự tương hợp tâm lý của những người cùng sống trong một phòng, nên để những người cao tuổi có nét tính cách tương đồng, hoặc hợp tính nhau ở cùng phòng. Trong các trường hợp người cao tuổi không hợp tính nhau, trong quá trình sống, sinh hoạt thường xuyên xảy ra mâu thuẫn, khúc mắc thì nên chuyển phòng, tránh tình trạng người cao tuổi to tiếng, thậm chí đánh cãi

nhau. Đối với những người cao tuổi đã nhiều năm sống chung phòng với nhau, hiểu tính nết và thông cảm với hoàn cảnh của nhau thì không nên thay đổi, vì sự thay đổi này khiến cho người cao tuổi hụt hẫng và đôi khi không hợp với người mới.

Các cán bộ quản lý trung tâm cần thường xuyên thăm hỏi để nắm bắt những tâm tư, nguyện vọng của người cao tuổi để động viên, an ủi, hỗ trợ và giải quyết những vấn đề trong khả năng của mình. Còn đối với những cán bộ phục vụ của trung tâm như cán bộ y tế, điều dưỡng, bảo vệ, nấu ăn... cần có thái độ phục vụ tận tình, chu đáo, tôn trọng người cao tuổi. Người cao tuổi sống ở các TTDL phần lớn là những người sức khỏe yếu, bệnh tật nên họ thường khó tính, dễ cáu, tự ái, mặc cảm... nên trong quá trình phục vụ cán bộ, nhân viên phải nắm bắt được đặc điểm tâm, sinh lý của người cao tuổi nói chung và của từng người cao tuổi nói riêng để có cách ứng xử phù hợp. Những cán bộ phục vụ của TTDL thay thế vai trò của những người thân trong gia đình trong việc chăm sóc người cao tuổi. Trong quá trình phục vụ, chăm sóc người cao tuổi các cán bộ quản lý và các cán bộ phục vụ của trung tâm cần thực hiện đạo lý trọng lão của dân tộc, bởi khi người cao tuổi cảm thấy mình được tôn trọng họ sẽ vui vẻ, thoải mái hơn, bớt cảm giác đau ốm, bệnh tật hơn.

Các TTDL cần tăng cường thêm các hình thức để thỏa mãn nhu cầu tinh thần, giao tiếp của người cao tuổi như: Tăng cường, cập nhật thêm nguồn sách, báo, tạp chí để người cao tuổi đọc hàng ngày. Tăng cường tổ chức các cuộc giao lưu, sinh hoạt giữa người cao tuổi của trung tâm với sinh viên các ngành công tác xã hội, tâm lý, với các tình nguyện viên, sinh viên tình nguyện để giảm bớt tình trạng cô đơn, buồn tẻ trong cuộc sống sinh hoạt hàng ngày. Tổ chức các câu lạc bộ thể dục, thể thao, yoga, dưỡng sinh để người cao tuổi được tham gia nhằm tăng cường sức khỏe...

Tạo điều kiện cho những người cao tuổi có khả năng được sử dụng máy tính, mạng internet để tăng cường hoạt động giao tiếp với gia đình và bạn bè, giúp cho người cao tuổi được học hỏi, trao đổi, nâng cao sự hiểu biết để người cao tuổi sống ở các TTDL không bị cô lập với xã hội bên ngoài.

Tại các TTDL, nếu giữa những người cao tuổi có xuất hiện tình cảm đôi lứa, thì trung tâm nên tôn trọng và tạo điều kiện để tình cảm này được duy trì, để có thể đem lại hạnh phúc, niềm vui cho người cao tuổi trong những năm tháng cuối đời.

Tổ chức các buổi sinh hoạt văn hóa, văn nghệ tại trung tâm để người cao tuổi được tham gia sinh hoạt, giúp người cao tuổi tinh thần thoải mái, vui vẻ.

2.3. Đối với gia đình, họ hàng của người cao tuổi

Đối với người cao tuổi nói chung và người cao tuổi sống ở các TTDL thì gia đình, họ hàng luôn là những người có vai trò quan trọng. Vì vậy, nếu có thể nên để người cao tuổi sống ở gia đình hoặc sống bán trú ở TTDL. Việc đưa người cao tuổi vào sống ở các TTDL chỉ nên trong những tình huống bất khả kháng, không còn cách giải quyết nào khác.

Đối với những gia đình có người cao tuổi sống ở các TTDL nên thường xuyên đến thăm hỏi, động viên hoặc gọi điện hỏi thăm. Điều đó giúp cho người cao tuổi cảm thấy mình không bị gia đình, con cái “bỏ rơi”.

Nếu được sự cho phép của trung tâm thì gia đình, họ hàng nên trang bị thêm cho người cao tuổi sống trong các TTD một số trang thiết bị phục vụ nhu cầu thông tin, giải trí của người cao tuổi như điện thoại di động, đài phát thanh, tivi...

2.4. Đối với bản thân người cao tuổi

Để có một cuộc sống vui, khỏe thì thái độ sống tích cực, suy nghĩ lạc quan ở người cao tuổi là rất quan trọng. Về nhận thức, người cao tuổi cần xác định rõ về mặt tư tưởng, coi việc vào sống ở TTDL là hợp lý với hoàn cảnh của họ, coi đó là chuyện bình thường để có được tâm trạng, thoải mái vui vẻ. Trong quá trình sống ở TTDL bản thân người cao tuổi nếu còn khỏe mạnh và có điều kiện để trò chuyện, giao tiếp với mọi người thì nên chủ động, tích cực trong việc tiếp xúc, tham gia các buổi sinh hoạt chung do trung tâm tổ chức để tăng cường hoạt động giao tiếp, đồng thời cải thiện đời sống tinh thần của chính bản thân mình.

Tâm trạng, cảm xúc, tình cảm của người cao tuổi phụ thuộc rất nhiều vào yếu tố sức khỏe vì vậy, người cao tuổi sống ở các TTDL nên duy trì một chế độ tập luyện thể chất phù hợp với sức khỏe của bản thân và điều kiện của trung tâm để tăng cường sức khỏe, bởi khi cơ thể khỏe mạnh thì tinh thần của người cao tuổi cũng thoải mái, vui vẻ, dễ chịu hơn.

Biết đồng cảm với những người cùng sống trong trung tâm, với những người đau ốm, bệnh tật. Biết kiềm chế những cảm xúc tiêu cực để không ảnh hưởng đến mối quan hệ với những người xung quanh. Quan tâm đến những người cùng phòng, những người cùng sống trong trung tâm để có thể hiểu và chia sẻ để cuộc sống trở nên vui vẻ, có ý nghĩa.

**DANH MỤC CÁC CÔNG TRÌNH KHOA HỌC ĐÃ CÔNG BỐ CỦA TÁC GIẢ
LIÊN QUAN ĐẾN NỘI DUNG CỦA LUẬN ÁN**

1. Vũ Thúy Ngọc (2017). *Thực trạng nhu cầu giao tiếp của người cao tuổi sống trong trung tâm dưỡng lão Nhân Ái - Hà Nội*. Tạp chí Tâm lý học xã hội, số tháng 11 năm 2017, tr. 25-32.
2. Vũ Thúy Ngọc (2018). *Ảnh hưởng của mối quan hệ gia đình, họ hàng tới giao tiếp của người cao tuổi sống trong các trung tâm dưỡng lão*. Tạp chí giáo dục, số 422 (kì 2 tháng 1), tr 12-14.
3. Vũ Thúy Ngọc (2018). *Đối tượng giao tiếp của người cao tuổi sống trong các trung tâm dưỡng lão*. Tạp chí Giáo dục, số 434 (kì 2 tháng 7), trang 59 - 63.
4. Vũ Thúy Ngọc (2018). *Thực trạng nội dung giao tiếp của người cao tuổi sống ở các trung tâm dưỡng lão*. Tạp chí Tâm lý học xã hội, số tháng 10 năm 2018, tr. 120 -127.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tiếng Việt

1. Hoàng Anh (chủ biên, 2007), *Hoạt động - Giao tiếp - Nhân cách*, NXB Đại học Sư phạm, Hà Nội.
2. Hoàng Anh, Nguyễn Thị Thanh Bình, Vũ Kim Thanh (2004), *Giáo trình tâm lý học giao tiếp*, NXB Đại học sư phạm, Hà Nội.
3. 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, Viện Hàn lâm khoa học xã hội Việt Nam, Hà Nội.
4. Bộ Lao động - Thương binh và xã hội (1999), *Người cao tuổi Việt Nam, thực trạng và giải pháp*, NXB Lao động Xã hội, Hà Nội.
5. Phạm Khắc Chương (2006), *Văn hóa ứng xử trong gia đình*, NXB Thanh niên. Hà Nội.
6. 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, Hà Nội.
7. Nguyễn Xuân Cường, Lê Trung Sơn (2003), “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*, (3), tr. 30-36.
8. Vũ Dũng (2003), *Tâm lý học giao tiếp*, Trường Cao đẳng Lao động Xã hội, Hà Nội.
9. Vũ Dũng (2015), “Đời sống tinh thần của người cao tuổi ở nước ta và những vấn đề đặt ra”, *Tạp chí Tâm lý học*, Số 7.
10. Vũ Dũng (2016), *Đặc điểm tâm lý của người cao tuổi sống trong các trung tâm dưỡng lão*, NXB Hồng Đức, Hà Nội.
11. Vũ Dũng (2016), “Người cao tuổi sống trong các trung tâm dưỡng lão – một số vấn đề cần quan tâm”, *Tạp chí Tâm lý học*, Số 1.
12. Vũ Dũng, Phạm Hiền (2016), *Một số đặc điểm tâm lý của người cao tuổi*, Tạp chí Tâm lý học, Số 3.
13. A. V. Dmitrijev (1980, Người dịch Thái Hà), *Những vấn đề xã hội của lớp người đứng tuổi.*, tài liệu lưu trữ tại phòng Thông tin - Tư liệu - Thư viện Viện Xã hội học
14. Trần Thị Minh Đức (chủ biên, 1995), *Giáo trình Tâm lý học xã hội*. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
15. Nguyễn Văn Đồng (2011). *Tâm lý học giao tiếp*, NXB Chính trị - Hành chính. Hà Nội.

16. Phạm Minh Hạc (2002), *Tuyển tập tâm lý học*, NXB Giáo dục, Hà Nội
17. Phạm Minh Hạc, Đặng Xuân Hoài, Trần Trọng Thủy (đồng chủ biên, 2002), *Hoạt động, giao tiếp và chất lượng giáo dục*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
18. Phùng Thị Hằng (2007), *Một số đặc điểm giao tiếp của học sinh trung học phổ thông dân tộc Tày, Nùng*, Luận án Tiến sĩ tâm lý học, Trường Đại học Sư phạm, Hà Nội.
19. Phạm Hiền (2017), *Tâm trạng của người cao tuổi sống trong các trung tâm dưỡng lão của nước ta hiện nay*, Luận án Tiến sĩ tâm lý học, Học viện Khoa học xã hội, Viện Hàn lâm Khoa học xã hội Việt Nam.
20. Lê Thị Hoa (chủ biên, 2011), Nguyễn Việt Long, *Tâm lý giao tiếp*, NXB Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh.
21. Hà Thị Bình Hòa (2013), *Khoa học giao tiếp*, NXB Chính trị - Hành chính, HN
22. Ngô Công Hoàn (1992), *Một số vấn đề giao tiếp Sư phạm*, NXB Đại học Sư phạm Hà Nội.
23. Nguyễn Thế Huệ (2008), *người cao tuổi dân tộc và già làng trong phát triển bền vững Tây Nguyên*, NXB Thông tấn, Hà Nội.
24. Nguyễn Thế Huệ (2010), *Thực trạng đời sống của người cao tuổi từ 80 tuổi trở lên*, NXB Văn hóa thông tin, Hà Nội.
25. Nguyễn Sinh Huy, Trần Trọng Thủy (2006), *Nhập môn khoa học giao tiếp*, NXB Giáo dục, Hà Nội.
26. Khăm Phấn Thong Mala (2003), *Đặc điểm giao tiếp của hiệu trưởng trường trung học cơ sở thành phố Viêng Chăn*, Luận án Tiến sĩ Tâm lý học, Trường Đại học Sư phạm Hà Nội.
27. Phạm Khuê (1993), *Những điều cần biết về sức khỏe người có tuổi*, NXB Y học, Hà Nội.
28. Nguyễn Thị Mai Lan (2016), “Tình cảm với gia đình của người cao tuổi đang sống ở trung tâm dưỡng lão”, *Tạp chí Tâm lý học*, Số 5, tr
29. 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 (103), tr. 23-25.
30. Hoàng Mộc Lan (2016), *Những vấn đề tâm lý - xã hội của người cao tuổi Việt Nam*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.

31. Hoàng Mộc Lan, Vũ Kim Duyên (2015), “Nhu cầu dịch vụ xã hội của trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt, người cao tuổi và người khuyết tật”, *Tạp chí Tâm lý học*, Số 3, tr. 31 – 34.
32. Hoàng Mộc Lan, Hoàng Thúy Vi (2014), “Nhận thức về bản thân của người cao tuổi”, *Tạp chí Tâm lý học*, Số 10, tr. 44 - 48.
33. Nguyễn Phương Lan (2000), *Tiếp cận văn hóa người cao tuổi*, NXB Văn hóa - thông tin. Hà Nội.
34. Nguyễn Thị Phương Lan (2003), *Đời sống văn hóa người cao tuổi*, Luận án tiến sĩ Lịch sử, Viện Văn hóa Nghệ thuật Việt Nam.
35. Lê Ngọc Lan, Nguyễn Hữu Minh, Trần Quý Long (2011), “Quan hệ giữa người cao tuổi và con cháu trong gia đình”, *Tạp chí nghiên cứu gia đình và giới*. Số 2, tr. 68-71.
36. Nguyễn Văn Lê (1992), *Vấn đề giao tiếp*, NXB Giáo dục, HN.
37. Nguyễn Văn Lê (2006), *Giao tiếp sư phạm*, NXB Đại học Sư phạm, Hà Nội.
38. Đặng Vũ Cảnh Linh (2009), *Người cao tuổi và các mô hình chăm sóc người cao tuổi ở Việt Nam*, NXB Dân trí. Hà Nội.
39. B. Ph. Lomov (2000) (Người dịch Nguyễn Đức Hương, Dương Diệu Hoa, Phan Trọng Ngo, Hiệu đính PGS.TS Bùi Văn Huệ), *Những vấn đề lý luận và phương pháp luận tâm lý học*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
40. Bùi Xuân Mai (2014), “Nhu cầu dịch vụ xã hội của trẻ em có hoàn cảnh đặc biệt, người cao tuổi và người khuyết tật”, *Tạp chí Tâm lý học*, Số 3.
41. 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”*.
42. Bé Quỳnh Nga (2001), “Người cao tuổi ở miền trung và Nam Bộ Việt Nam năm 2000 - Phác thảo từ một số kết quả nghiên cứu định tính”, *Tạp chí xã hội học*, số 3, tr 28-39.
43. Bé Quỳnh Nga (2003), *Báo cáo đề tài: “Chiến lược sống của Người cao tuổi nông thôn trước những biến đổi của gia đình hiện nay”*, Hà Nội.
44. Trần Hoàng Thị Diễm Ngọc (2010), *Tâm trạng của người mới về hưu trên địa bàn Hà Nội*, Luận án Tiến sĩ tâm lý học, Viện Tâm lý học.
45. Thiện Nhân (2003), “Những mối quan tâm của người cao tuổi”, *Tạp chí tâm lý học*, số 10, tr. 7 -8.

46. Hoàng Phê (chủ biên, 1997), *Từ điển Tiếng Việt*, NXB Đà Nẵng, Trung tâm Từ điển học Hà Nội - Đà Nẵng.
47. Nguyễn Quang (2008), *Giao tiếp phi ngôn từ qua các nền văn hóa*, NXB Khoa học Xã hội, Hà Nội.
48. Quỹ dân số Liên Hợp Quốc (UNFPA) và Tổ chức Hỗ trợ người cao tuổi Quốc tế (HelpAge International) (2012), *Báo cáo tóm tắt Già hóa trong thế kỉ 21: Thành tựu và thách thức*, UNFPA and HelpAge International.
49. Robert V. Kail, John C. Cavanaugh (Người dịch TS. Nguyễn Kiên Trường - Trung tâm dịch thuật Thành phố Hồ Chí Minh, hiệu đính Lê Sơn), *Những nghiên cứu về sự phát triển con người*, NXB Văn hóa Thông tin. Hà Nội.
50. Đinh Hùng Tuấn (2016), “Tâm trạng của người cao tuổi sống trong các trung tâm dưỡng lão”, *Tạp chí Tâm lý học*, Số 5.
51. Nguyễn Quang Uẩn (chủ biên -2003), *Tâm lý học Đại cương*, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
52. Viện xã hội học (1994), *Người cao tuổi và an sinh xã hội*, NXB Khoa học Xã hội, Hà Nội.
53. Viện xã hội học (1999), *Chương trình hội thảo khoa học “Nghiên cứu xã hội ở Việt Nam về người cao tuổi: Lược sử, hiện trạng và triển vọng”*, Tập II.
54. Trần Thị Xuyên (2014), *Đặc điểm giao tiếp của học sinh trung học cơ sở người dân tộc Chăm*, Luận án Tiến sĩ Tâm lý học tâm lý học, Hà Nội.
55. Đoàn Yên (2011), *Cuộc sống sau nghỉ hưu*, NXB Y học, HN.
- Tiếng Anh**
56. Ann Bowling (2005), *Ageing Well - Quality of life in old age*, Open University Press.
57. Alan Walker and Catherine Hagan Hennessy (2004), *Growing older - Quality of life in old age*, Open University Press.
58. Chris Phillipson, Miriam Bernard, Judith Phillips and Jim Ogg (2001), *The family and Community Life of Older people*, Printed and bound in Great Britain by Biddles Ltd, Guildford and king's Lynn.
59. E. Olcay Imamoglu, Rikard Kuller, Vacit Imamoglu, Marianne Kuller (1993): *The Social Psychological Worlds of Swedes and Turks in and around Retirement*, Journal of Cross - cultural Psychology Vol. 24 (1), pp. 26-41.

60. Eleanor Simonsick, Judith Kasper, Caroline Phillip (1995), *The Women's Health and Aging Study: Health and Social Characteristics of Older Women with Disability*, National Institutes of Health, National Institute on Aging.
61. Daisy R. Lemus (2007), *Communication During Retirement Planning: An Information - Seeking Process*, A Dissertation submitted in partial satisfaction of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy in Communication, University of California - Santa Barbara.
62. Frances L. M. Smith, *Life after work: Identity, Communication, and Retirement*, Dissertation for the Degree Doctor of Philosophy.
63. H.E. Bracey (1998), *In Retirement - Pensioners in Great Britain and the United States*, Routledge.
64. Hugo Westerlund (2010), *Retirement reduces tiredness and depression, study finds*, BMJ - British Medical Journal. Vol. 24.
65. Jame A. Thorson (2008), *Aging in a changing society*, Second Edition, Printed by Edwards Brothers Ann Arbor, MP.
66. Jon F. Nussbaum, Justine Couplan (2004), *Handbook of Communication and aging research*, Lawrence Erlbaum Associates Publishing, London.
67. Kathryn M. Yorkston, Michelle S. Bourgeois, Carolyn R. Baylor (2010), *Communication and Aging*, Physical Medicine and Rehabilitation Clinics of North America, Vol. 21, Issue 2, pp. 309-319.
68. Mary Lee Hummert, Jaye L. Shaner, Teri A. Garstka, Clark Henry "Communication with Older Adults: The Influence of Age Stereotypes, Context, and Communicator Age", *Human Communication Research*, Volume 25, Issue 1, 1 September 1998, pp. 124–151.
69. Micheal J Leitner, Sara F. Leitner (2004), *Leisure in Later Life*, The Harworth Press.
70. Norman Abeles (1997), *What practitioners should know about working with older adult*. Professional psychology: research and practice (1998). Vol. 29 (5), pp. 413-427.
71. Pinguart M. (2000), "Influences of Socioeconomic Status, Social Network and Competence on Subjective Well –Being in Later Life: A Meta – Analysis", *Psychology and Aging*, Vol.15 (2).

72. Robert C. Atchley (2000), *Social forces and aging - An introduction to social gerontology*, ninth edition, Warsworth; pp. 227
73. Susan McDaniel, *Survey Highlights Major Canada - US Differences in People in Middle Age*. Canadian Federation for the Humanities and Social Sciences June 2, 2010.
74. University of Chicago Press Journals with editorial adaptations by Science Daily Staff: *Don't Write Off Seniors: Retirees Are Pursuing Their Life Dreams*
75. University of New South Wales, with editorial adaptations by Science Daily Staff: *Australian Men Risk Being Lonely And Isolated In Retirement*
76. Theris A. Touhy and Kathleen F Jett (2012), *Toward - Healthy Aging*.
77. Vietnam Association of the elderly, UNFPA (1999), *The elderly in Vietnam*, Thế giới Publishers

Trang Web

78. <https://danso.org/viet-nam/> truy cập ngày 15/10/2017.
79. <https://www.nia.nih.gov/health/publication/growing-older-america-health-and-retirement-study/preface> (2015), *Growing older in America the Health and Retirement Study*.
80. <http://www.share-project.org/> *Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe, Tackling the Demographic Challenge*.
81. <http://suckhoedoisong.vn/200812692925621p0c8/sinh-hoat-giao-tiep-giup-keo-dai-tuoi-tho.htm>
82. <http://www.nia.nih.gov/health/publication/growing-older-america-health-and-retirement> (2001), *Growing older in America*, the Health and Retirement Study
83. <http://www.share-project.org/> *Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe. Tackling the Demographic Challenge*.
84. <http://suckhoedoisong.vn/ca-khuc-ton-giao-lam-giam-stress-o-nguoi-cao-tuoi-n51310.html>.
85. <http://www.retirementreset.com>.
86. <http://www.share-project.org/> *Survey of Health, Ageing and Retirement in Europe, Tackling the Demographic Challenge*.

87. <http://suckhoedoisong.vn/200812692925621p0c8/sinh-hoat-giao-tiep-giup-keo-dai-tuoi-tho.htm>
88. <http://www.gopfp.gov.vn>/Nghiên cứu một số đặc trưng người cao tuổi Việt Nam
89. <http://hoinguoicaotui.vn>/Công bố điều tra quốc gia về người cao tuổi Việt Nam
90. <http://www.suckhoenguoicaotui.vn/baiviet/246.htm>/doi song tinh than của nguoi cao tuoi o Viet Nam hien nay.
91. <http://www.isixsigma.com/dictionary/characteristic – 205.htm>
92. <http://www.selfknowledge.com/15672.htm>
93. <http://www.suckhoedoisong.vn>/ca khuc ton giao lam giam stress o nguoi cao tuoi.
Tác giả Khắc Hùng, truy cập ngày 15/10/2016.

PH L C

**PH L C 1: CÁC BI U HI N V C I M GIAO TI P
C A NG I CAO TU I S NG CÁC TTDL**

1.1. CÁC BI U HI N V NHU C U GIAO TI P C A NG I CAO TU I S NG CÁC TRUNG TÂM D NG LÃO

B ng 1.1: Các bi u hi n v nhu c u giao ti p c a ng i cao tu i s ng các trung tâm d ng lão

TT	Bi u hi n nhu c u giao ti p	M c (t l %)					TB	LC	Th b c
		Không úng	Ph n l n là không úng	N a úng n a không	Ph n l n là úng	Hoàn toàn úng			
Nhóm nhu c u chia s , tâm s							4,19	0,53	
1	Cu c s ng c a tôi s tr nên vô ngh a n u tôi không c chia s , tâm s v i ng i b n i	8,6	5,9	14,2	16,6	54,6	4,03	1,31	16
2	Tôi mong mu n c con, cháu th m h i trò chuy n th ng xuyên	3,0	2,1	3,6	12,5	78,9	4,62	0,89	1
3	Tôi mong mu n c g p g , trao i, tâm s v i anh, ch , em bà con h hàng th ng xuyên	2,1	17,5	4,7	11,3	64,4	4,18	1,24	10
4	i u không th thi u trong cu c s ng c a tôi là g p g , chia s tâm tình v i b n bè	3,3	8,6	12,8	15,4	59,9	4,20	1,15	8
5	Tôi thích tâm s v i b n bè h n là nh ng ng i thân trong gia ình	4,7	8,6	10,4	16,9	59,3	4,18	1,20	10
6	Tôi mu n trò chuy n, ti p xúc v i nh ng ng i xung quanh, c bi t là nh ng ng i b n cùng s ng trong trung tâm	6,8	6,5	11,6	31,2	43,9	3,99	1,20	19

7	Khi gặp chuyện buồn tôi muốn chia sẻ, tâm sự với những người khác không muốn gì trong lòng	6,8	6,8	6,8	26,4	53,1	4,12	1,22	13
Nhóm nhu cầu các mối quan hệ							3,62	0,58	
8	Tôi mong muốn có thể tham gia cùng gia đình, người thân	19,9	33,2	16,0	7,7	23,1	2,81	1,45	24
9	Tôi có nguyện vọng tham gia vào các công việc chung của đồng nghiệp, hợp	2,1	13,4	7,7	10,1	66,8	4,26	1,18	5
10	Tôi mong muốn có thể góp ý hay chỉ trích, tư vấn cho ông bà, cha mẹ và những người thân khác	1,8	5,0	22,8	21,7	48,7	4,10	1,03	15
11	Tôi rất thích tham gia các ngày lễ, ngày hội của đồng nghiệp, quê hương	27,3	19,6	22,0	19,9	11,3	2,71	1,43	25
12	Tôi mong muốn mình có những kỹ năng, kỹ thuật, sâu sắc, ít thời gian để hoàn thành, thân thiện	7,7	5,3	23,1	23,1	40,7	3,84	1,23	22
13	Tôi mong muốn có thể tham gia vào những nhóm bạn bè mà không cần phải bỏ thời gian cho nhau	9,2	3,9	9,5	33,8	43,6	3,99	1,23	19
Nhóm nhu cầu trao đổi thông tin, truyền thống, kinh nghiệm							3,11	0,69	

14	Tôi mong muốn các bàn luận về những xung quanh về các vấn đề thị trường, kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội trong nước và quốc tế	27,6	17,2	32,0	5,0	18,1	2,69	1,40	26
15	Tôi rất am mê, hứng thú mỗi khi các bàn luận, trao đổi những thông tin liên quan tới những công nghệ cao, công nghệ cao tu nghiệp, chính sách xã hội dành cho những công nghệ cao tu nghiệp	34,4	30,6	10,1	19,0	5,9	2,31	1,28	27
16	Tôi mong muốn các chuyên gia kinh nghiệm sống, kinh nghiệm nghề nghiệp, kinh nghiệm chăm sóc dạy dỗ con cái cho các con, các cháu và những công nghệ tu nghiệp	2,7	9,5	12,8	6,8	68,2	4,28	1,16	3
17	Tôi mong muốn chia sẻ kinh nghiệm chuyên môn, nghiệp vụ	50,7	13,1	13,6	8,3	14,2	2,22	1,49	29
18	Nguyện vọng của tôi là các chia sẻ kinh nghiệm về việc nâng cao sức khỏe và thể lực và những công nghệ xung quanh	4,2	10,1	7,1	36,5	42,1	4,02	1,13	17
Nhóm nhu cầu các tôn trọng, đóng góp ý kiến							4,24	0,64	
19	Mong muốn các đóng góp ý kiến cho con cháu/cán bộ của trung tâm	5,3	5,0	5,0	35,6	49,0	4,18	1,09	10

20	Mong mu n c con cháu/ cán b c a trung tâm h i/tham kh o ý ki n tr c khi quy t nh nh ng vi c quan tr ng	9,2	6,5	2,7	8,6	73,0	4,30	1,33	2
21	Tôi mong mu n ý ki n óng góp c a mình c ng i khác l ng nghe, v n đ ng, ti p thu	5,3	5,0	11,9	18,7	59,1	4,21	1,16	6
22	Mong mu n c con cháu/ cán b c a trung tâm tôn tr ng (th hi n qua l i nói và hành ng)	2,1	10,4	7,7	17,8	62,0	4,27	1,11	4
Nhóm nhu c u ng c m, giúp l n nhau							4,07	0,77	
23	Mong mu n nh ng ng i xung quanh ng c m và chia s m i khi có chuy n quan tr ng, chuy n bu n, chuy n vui trong cu c s ng	4,7	3,9	25,5	16,9	49,0	4,01	1,15	18
24	Tôi mong mu n nh n c s an i, ng viên t nh ng ng i xung quanh	4,7	3,6	7,1	36,5	48,1	4,20	1,04	8
25	Tôi c m thông v i nh ng ng i cao tu i không có ng i thân	2,1	19,0	3,9	16,0	59,1	4,11	1,25	14
26	Nguy n v ng c a tôi là th u hi u, ng c m v i nh ng ng i b n s ng xung quanh mình	8,6	3,6	14,8	28,5	44,5	3,97	1,23	21
Nhóm nhu c u ho t ng xã h i							2,88	0,82	

27	Tôi có nguy n v ng c tham gia vào các t ch c xã h i n i tôi sinh s ng	27,0	27,3	4,2	9,5	32,0	2,92	1,65	23
28	Tôi mong mu n c tham gia các câu l c b th , ca, nh c, h a cho ng i cao tu i	59,9	6,2	3,9	22,0	8,0	2,12	1,49	30
29	Tôi mong mu n tham gia vào các câu l c b th d c th thao, Yoga, d ng sinh dành cho ng i cao tu i	53,4	8,6	8,3	15,4	14,2	2,28	1,56	28
30	Tôi mong mu n c tham gia sinh ho t các h i, nhóm dành cho ng i cao tu i (h i ng i cao tu i, h i h u trí...)	12,5	4,5	5,6	4,5	73,0	4,21	1,43	6
TB toàn thang o							3,68	0,37	

Ghi chú: M c th p: 2,02 TB<3,31; M c trung bình: 3,31 TB<4,05; M c cao: 4,05 TB 5,00

1.2. CÁC BI U HI N V I T NG GIAO TI P C A NG I CAO TU I S NG CÁC TRUNG TÂM D NG LÃO

B ng 1.2: Các bi u hi n v i t ng giao ti p c a ng i cao tu i s ng các trung tâm d ng lão

TT	Bi u hi n i t ng giao ti p	M c (t l %)					TB	LC	Th b c
		Không bao gi	Hi m khi	Th nh tho ng	Th ng xuyên	R t th ng xuyên			
Nhóm nh ng ng i thân trong gia ình							1,46	0,52	
1	B m	96,7	1,5	1,8	0	0	1,05	0,29	24
2	V /ch ng	87,5	3,3	2,7	5,0	1,5	1,30	0,86	14
3	Các con	64,7	14,2	7,4	5,3	8,3	1,78	1,28	7
4	Các cháu, ch t	65,6	18,7	10,7	2,7	2,4	1,58	0,95	10
5	Anh, ch , em, bà con, h hàng	64,4	19,6	9,5	4,7	1,8	1,60	0,97	9
Nhóm b n bè							1,53	0,70	
6	B n ng nghi p	77,7	9,8	7,1	3,6	1,8	1,42	0,90	11
7	B n ng h ng	90,5	2,7	3,9	1,2	1,8	1,21	0,73	18
8	B n h c c	58,2	27,9	5,6	5,3	3,0	1,67	1,01	8
9	Nh ng ng i b n thân thi t	52,8	25,2	11,6	6,8	3,6	1,83	1,10	6
Nhóm nh ng ng i làm công tác xã h i							1,76	0,66	
10	Chuyên gia tâm lí	86,1	3,9	5,3	2,1	2,7	1,31	0,88	13
11	Nhân viên CTXH	46,9	30,6	12,8	6,5	3,3	1,89	1,07	4
12	Sinh viên ki n t p, th c t p, tình nguy n	33,2	42,4	12,5	5,6	6,2	2,09	1,11	3
Nhóm nh ng ng i trong TTDL							2,72	0,86	
13	Nh ng ng i b n cùng s ng trong TTDL	10,1	16,9	22,0	13,9	37,1	3,51	1,39	1
14	Cán b qu n lí trong TTDL	43,0	36,8	14,2	3,0	3,0	1,86	0,97	5
15	Cán b ph c v trong TTDL	37,1	10,1	11,0	21,1	20,8	2,78	1,61	2

Các t ch c, nhóm xã h i dành cho ng i cao tu i							1,22	0,43	
16	H i ng i cao tu i	85,8	5,6	2,4	2,7	3,6	1,33	0,93	12
17	H i c u chi n binh	89,6	2,4	2,4	2,4	3,3	1,27	0,88	17
18	H i ph n	92,9	1,2	2,7	1,2	2,1	1,18	0,72	20
19	H i c u thanh niên xung phong	88,4	3,9	2,4	2,4	3,0	1,28	0,86	16
20	Chi b ng	87,2	7,1	3,9	0,6	1,2	1,21	0,65	18
21	CLB c t ng	86,9	1,5	6,2	5,3	0	1,30	0,81	14
22	CLB D ng sinh	91,7	5,3	0	2,1	0,9	1,15	0,60	22
23	CLB Th ca, v n h c, ngh thu t, nh c, h a...	92,9	4,7	0,6	0,9	0,9	1,12	0,53	23
24	CLB Th d c th thao, khiêu v , yoga, bóng chuy n h i...	86,4	11,6	1,8	0,3	0	1,16	0,43	21
TB toàn thang o							1,73	0,41	

Ghi chú: *M c th p:* 1,05 TB<1,32; *M c trung bình:* 1,32 TB<2,14; *M c cao:* 2,14 TB 3,66.

1.3. CÁC BI U HI N V N I DUNG GIAO TI P C A NG I CAO TU I S NG CÁC TRUNG TÂM D ÒNG LÃO

B ng 1.3: Các bi u hi n v n i dung giao ti p c a ng i cao tu i s ng các trung tâm d òng lão

TT	Bi u hi n n i dung giao ti p	M c (t l %)					TB	LC	Th b c
		Không bao gi	Hi m khi	Th nh tho ng	Th ng xuyên	R t th ng xuyên			
Các v n c a cá nhân, gia ình							1,84	0,68	
1	Nh ng k ni m c a b n thân v th i tr	52,2	20,5	17,8	5,6	3,9	1,88	1,12	11
2	Chuy n riêng t , th m kín, tâm t , nguy n v ng, tình c m cá nhân	60,2	21,4	10,7	4,2	3,6	1,69	1,05	18
3	V kinh nghi m s ng, cách ng x c a b n thân	35,0	38,0	14,2	4,5	8,3	2,13	1,19	4
4	Các v n v i s ng, sinh ho t hàng ngày	59,6	19,6	11,0	4,5	5,3	1,76	1,15	13
5	Chia s các v n c a gia ình nh kinh t , tình c m, con cháu h c hành, công tác...)	62,3	17,8	10,7	4,7	4,5	1,71	1,11	17
Các v n v s c kh e							2,29	0,59	
6	V s c kh e c a cá nhân, các b nh th ng g p ng i cao tu i và kinh nghi m ch a tr	17,8	34,1	39,5	4,5	4,2	2,43	0,97	2
7	V v n n u ng, luy n t p th d c, th thao duy trì s c kh e cho b n thân	30,6	22,0	8,3	22,8	16,3	2,72	1,50	1

8	Những bệnh dịch đang xảy ra trong cộng đồng/ trong trung tâm	53,4	9,8	28,2	4,5	4,2	1,96	1,17	9
9	Vấn đề sức khỏe cá nhân người xung quanh (thành viên gia đình/bên cùng sống trong trung tâm,	39,2	25,5	28,5	3,6	3,3	2,06	1,05	5
Vấn đề sức khỏe, kinh tế, chính trị và xã hội, văn hóa và nghệ thuật và ngành công nghiệp							1,88	0,64	
10	Các vấn đề trong nước và thế giới	43,0	30,3	14,2	5,3	7,1	2,03	1,20	6
11	Các vấn đề văn hóa, nghệ thuật, thể thao trong nước và quốc tế	64,1	16,6	8,6	3,6	7,1	1,73	1,20	16
12	Các vấn đề liên quan đến ngành công nghiệp	60,5	17,8	12,5	4,7	4,5	1,75	1,12	15
13	Vấn đề các nhóm, hội, các câu lạc bộ dành cho ngành công nghiệp.	44,2	29,7	14,2	5,0	6,8		1,19	8
Các vấn đề tâm linh, tín đức, tôn giáo, nghệ thuật, dòng họ							1,58	0,83	
14	Vấn đề cúng giỗ cho cha mẹ, ông bà tổ tiên	86,1	4,2	4,5	2,4	3,0	1,32	0,90	22
15	Vấn đề lễ chùa, nhà thờ	69,7	6,5	2,7	3,0	18,1	1,93	1,57	10
16	Tình hình anh chị em, bà con họ hàng	74,8	13,6	4,2	3,6	3,9	1,48	1,01	20

Các v n ng x c a nh ng ng i xung quanh							1,96	0,70	
17	V ng x c a con cháu i v i b n thân	35,9	44,8	6,2	8,0	5,0	2,01	1,10	7
18	V ng x c a anh ch em, bà con hàng i v i b n thân	68,8	14,5	5,6	5,9	5,0	1,64	1,14	19
19	V cách ng x c a nh ng ng i b n cùng s ng trong trung tâm d ng lão	46,3	9,2	13,6	21,4	9,5	2,39	1,47	3
20	V cách ng x c a các cán b qu n lí, ph c v trung tâm d ng lão	60,2	17,2	11,3	5,6	5,6	1,79	1,19	12
Các v n v trao i chuyên môn, nghi p v và các chính sách c a ng và Nhà n c							1,47	0,53	
21	V các v n liên quan n chuyên môn, nghi p v	78,6	14,2	5,6	0,9	0,6	1,31	0,67	23
22	V ch tr ng, chính sách c a ng nói chung	60,8	17,8	10,7	6,2	4,5	1,76	1,14	14
23	V chính sách c a ng và Nhà n c v l ng h u, ch ph c p cho ng i cao tu i	82,5	7,7	5,0	2,4	2,4	1,34	0,87	21
TB toàn thang o							1,84	0,40	

Ghi chú: *M c th p:* 1,16 *TB*<1,44; *M c trung bình:* 1,44 *TB*<2,24; *M c cao:* 2,24 *TB* 3,19.

1.4. CÁC BI U HI N V H ÌNH TH C GIAO TI P C A NG I CAO TU I S NG CÁC TRUNG TÂM D ÒNG LÃO

B ãng 1.4: Các bi u hi n v ãnh th c giao ti p c a ãng i cao tu i s ãng các trung tâm ð ãng lão

TT	Bi u hi n ãnh th c giao ti p	M c (t l %)					TB	LC	Th b c
		Không bao gi	Hi m khi	Th nh tho ãng	Th ãng xuyên	R t th ãng xuyên			
Nhóm ãnh th c giao ti p tr c ti p							2,31	0,57	
1	Trò chuy ãn v i m i ãng i xung quanh	3,0	5,9	40,1	19,3	31,8	3,71	1,07	2
2	Sang phòng bên c nh ch i, trò chuy ãn	46,0	7,1	7,7	19,9	19,3	2,59	1,65	5
3	i th m ãng i ãnh, b ãn bè	73,0	8,0	12,5	4,2	2,4	1,55	1,02	11
4	Tham gia các ho t ãng vui ch i, gi i trí	54,3	17,5	4,5	13,9	9,8	2,07	1,42	9
5	i tham quan, du l ch, ðã ãng i v i b ãn bè, ãng i ãnh/do trung tâm t ch c	86,9	3,9	3,0	3,9	2,4	1,31	0,89	16
6	V th m quê/th m ãnh	76,0	15,1	4,2	2,4	2,4	1,40	0,87	14
7	Tham gia các ho t ãng do trung tâm t ch c	10,7	16,0	18,4	19,6	35,3	3,53	1,39	3
Nhóm ãnh th c giao ti p gián ti p							2,09	0,50	
8	Giao ti p qua gi i ãn tho i	38,6	24,0	8,3	14,5	14,5	2,42	1,48	7
9	Giao ti p qua th i ãn t	89,9	2,4	3,0	2,4	2,4	1,25	0,82	18
10	Giao ti p qua tin nh ãn	72,7	4,7	5,9	7,1	9,5	1,76	1,37	10
11	Giao ti p qua các m ãng xã h i (zalo, facebook...)	80,4	3,9	4,2	9,2	2,4	1,49	1,08	12
12	Xem ti vi	3,3	4,7	21,4	10,1	60,5	4,20	1,13	1
13	Nghe ài	26,7	17,8	7,4	16,0	32,0	3,09	1,64	4
14	c sách báo, t p chí	48,7	19,0	7,4	13,1	11,9	2,20	1,45	8
15	Vi t th	82,8	7,1	3,6	3,6	3,0	1,37	0,94	15
16	c tin t c trên internet	73,9	16,3	4,7	2,7	2,4	1,43	0,89	13
17	i l chùa/nhà th	86,1	5,0	4,2	2,4	2,4	1,30	0,85	17
18	Th p h ãng/c u ãng ãn t i trung tâm	44,5	8,0	17,8	12,2	17,5	2,50	1,56	6
TB chung							2,20	0,44	

Ghi chú: M c th p: 1,12 TB<1,76; M c trung bình: 1,76 TB<2,64; M c cao: 2,64 TB 4,20

1.5. GIAO TI P C A NG I CAO TU I S NG CÁC TRUNG TÂM D Ñ NG LÃO THEO TU I

B ñg 1.5: Giao ti p c a ng i cao tu i s ng các trung tâm d ñ ng lão theo tu i

Giao ti p c a ng i cao tu i	tu i	S l ñg	TB	LC
TB nhu c u giao ti p	60-74 tu i	98	3,68	0,42
	75-90 tu i	179	3,74	0,36
	91 tu i tr lên	60	3,52	0,30
	T ñg c ñg	337	3,69	0,38
TB ñt ñg giao ti p	60-74 tu i	98	1,83	0,46
	75-90 tu i	179	1,71	0,39
	91 tu i tr lên	60	1,70	0,39
	T ñg c ñg	337	1,74	0,41
TB n ñ dung giao ti p	60-74 tu i	98	1,88	0,46
	75-90 tu i	179	1,80	0,36
	91 tu i tr lên	60	1,86	0,41
	T ñg c ñg	337	1,84	0,40
TB hình th c giao ti p	60-74 tu i	98	2,32	0,49
	75-90 tu i	179	2,15	0,43
	91 tu i tr lên	60	2,18	0,35
	T ñg c ñg	337	2,20	0,44
TB ph ñg ti ñn giao ti p	60-74 tu i	98	2,81	0,67
	75-90 tu i	179	2,94	0,84
	91 tu i tr lên	60	2,68	0,47
	T ñg c ñg	337	2,86	0,74
TB giao ti p	60-74 tu i	98	2,50	0,30
	75-90 tu i	179	2,46	0,29
	91 tu i tr lên	60	2,39	0,25
	T ñg c ñg	337	2,46	0,29

1.6. GIAO TI P C A NG I CAO TU I S NG CÁC TRUNG TÂM D ÒNG
LÃO THEO S C KH E

B ãng 1.6: Giao ti p c a ng i cao tu i s ng các trung tâm d òng lão theo s c kh e

Giao ti p c a ng i cao tu i	S c kh e	S l ãng	TB	LC
TB nhu c u giao ti p	Kh e m nh	50	3,63	0,36
	B ình th ãng nh ãng có m t s b nh l t v t	39	3,60	0,39
	B ãnh m ản t ãnh ph ãi ãi u tr	74	3,73	0,36
	Y u	174	3,70	0,38
	T ãng c ãng	337	3,69	0,38
TB ãi t ãng giao ti p	Kh e m nh	50	1,67	0,47
	B ình th ãng nh ãng có m t s b nh l t v t	39	1,68	0,50
	B ãnh m ản t ãnh ph ãi ãi u tr	74	1,65	0,47
	Y u	174	1,81	0,33
	T ãng c ãng	337	1,74	0,41
TB ãi ãng giao ti p	Kh e m nh	50	1,95	0,45
	B ình th ãng nh ãng có m t s b nh l t v t	39	1,91	0,44
	B ãnh m ản t ãnh ph ãi ãi u tr	74	1,79	0,40
	Y u	174	1,80	0,37
	T ãng c ãng	337	1,84	0,40
TB h ãnh th c giao ti p	Kh e m nh	50	2,28	0,60
	B ình th ãng nh ãng có m t s b nh l t v t	39	2,38	0,54
	B ãnh m ản t ãnh ph ãi ãi u tr	74	2,10	0,35
	Y u	174	2,18	0,39
	T ãng c ãng	337	2,20	0,44
TB ph ãng t ãi ãng giao ti p	Kh e m nh	50	3,26	0,93
	B ình th ãng nh ãng có m t s b nh l t v t	39	2,90	0,67
	B ãnh m ản t ãnh ph ãi ãi u tr	74	2,59	0,43
	Y u	174	2,84	0,76
	T ãng c ãng	337	2,86	0,74
TB giao ti p	Kh e m nh	50	2,56	0,36
	B ình th ãng nh ãng có m t s b nh l t v t	39	2,49	0,32
	B ãnh m ản t ãnh ph ãi ãi u tr	74	2,37	0,21
	Y u	174	2,46	0,27
	T ãng c ãng	337	2,46	0,29

1.7. TÍNH NHẬN XÉT CẢ NGƯỜI CAO TUỔI SẴNG CÁC TRUNG TÂM DƯNG LÃO VÀ TÍNH CÁCH HÀNH NGƯỜI, HÀNH NGƯỜI CẢ BÊN THÂN

Bảng 1.7: Tính nhận xét cả người cao tuổi sẵng các trung tâm dưỡng lão và tính cách hành người, hành người cả bên thân

TT	Tính cách hành người, hành người	Mức (%)					TB	LC	Thb c
		Không ủng	Phản l n là không ủng	N a ủng n a không	Phản l n là ủng	Hoàn toàn ủng			
Nhóm tính cách hành người							3,18	0,58	
1	Tôi thường rút ng i ngừng khi tham gia các bu i liên hoan hay tham đ t i c ông ng i	8,0	22,8	6,8	13,6	48,7	2,28	1,46	10
2	Tôi thường có nh ng suy ngh gi u kín không mu n cho ng i khác bi t	29,7	19,0	36,8	11,9	2,7	3,61	1,11	4
3	Tôi không m y hào h ng v i vi c k t thêm b n m i	40,9	4,7	29,1	29,7	16,3	3,45	1,49	5
4	Tôi thích ng i m t mình suy ngh	36,8	8,9	17,2	24,3	12,8	3,33	1,49	6
5	M i khi c n bày t ý ki n, quan i m c a mình tôi thích vi t h n là nói.	26,7	13,1	33,8	8,3	18,1	3,22	1,40	7
Nhóm tính cách hành người							3,45	0,51	
6	Tôi là ng i vui v , d hòa ng v i m i ng i	20,5	7,1	39,2	11,0	22,3	3,07	1,37	8
7	Tôi c m th y c n ph i chia s ni m vui, ni bu n v i m t ai ó	27,6	29,4	12,5	20,8	9,8	2,56	1,34	9
8	Tôi thích g p b n bè c a mình th ng xuyên	0	2,7	27,6	41,2	28,5	3,96	0,82	1

9	N u trong m t ngày mà không c g p g , trò chuy n v i m i ng i thì tôi c m th y mình là m t ng i b t h nh	0	3,3	27,3	46,3	23,1	3,89	0,79	2
10	Tôi ti p xúc, trò chuy n v i m i ng i m t cách d dàng, t nhiên	0,9	2,4	33,5	44,5	18,7	3,78	0,81	3

Ghi chú: Khi tính i m trung bình, 5 m nh nhóm tính cách h ng n i c tính i m ng c l i. Thang i m Max = 5 i m (Hoàn toàn úng) và Min = 1 i m (Không úng) v i ý ngh a i m càng cao thì tính cách càng h ng ngo i, i m càng th p thì tính cách càng h ng n i.

1.8. C M NH N V V TH , VAI TRÒ C A B N THÂN TRONG GIA ÌNH VÀ TRONG TRUNG TÂM D ÒNG LÃO

B ng 1.8: C m nh n v v th , vai trò c a b n thân trong gia ình và trong TTDL

TT	C m nh n v v th , vai trò c a b n thân	M c (%)					TB	LC	Th b c
		Không úng	Ph n l n là không úng	N a úng n a không	Ph n l n là úng	Hoàn toàn úng			
C m nh n v v th , vai trò c a b n thân trong gia ình							2,14	0,94	
1	Ông/bà c con cháu tôn tr ng	30,9	17,5	10,7	28,5	12,5	2,74	1,46	2
2	Ông/bà luôn c con cháu h i ý ki n v nh ng v n l n c a gia ình	81,3	3,3	1,5	5,0	8,9	1,57	1,28	6
3	M i khi gia ình có công vi c quan tr ng thì con cháu v n coi ông/bà là ng i ch o	81,3	4,5	4,2	1,2	8,9	1,52	1,22	8
4	Nh ng i u ch b o, nh ng kinh nghi m s ng c a ông/bà luôn c con cháu tin t ng và làm theo,	27,0	40,4	7,7	13,4	11,6	2,42	1,32	4
5	Con cháu v n coi ông/bà là ng i có ích ch không ph i là ng i th a hay gánh n ng cho con cháu, gia ình	29,4	37,1	6,8	12,8	13,9	2,45	1,39	3
C m nh n v v th , vai trò c a b n thân trong TTDL							2,01	0,87	
6	Ông/bà c m i ng i trong TTDL tôn tr ng, quý m n	30,6	2,7	28,2	31,8	6,8	2,82	1,35	1
7	M i ý ki n óng góp c a ông/bà v trung tâm u c quan tâm	67,4	10,1	16,3	1,2	5,0	1,66	1,11	5
8	M i d p trung tâm t ch c ho t ng thì ban t ch c u tham kh o ý ki n óng góp c a ông/bà	79,2	5,3	2,4	8,0	5,0	1,54	1,18	7
TB chung							2,07	0,79	

Ghi chú: M c Th p: 1,00 TB<1,28; M c trung bình: 1,28 TB<2,87; M c cao: 2,87 TB 4,90.

1.9.S QUANTÂM C A GIA ÌNH, H HÀNG VÀ C A TRUNG TÂM
D NGLÃO IV ING ICAO TU I

B ñg 1.9: S quan tâm c a gia ình, h hàng và c a trung tâm d ñg lão i v i ñg i cao tu i

TT	S quan tâm c a gia ình, h hàng và c a TTDL	M c (%)					TB	LC	Th b c
		Không quan tâm	Ít quan tâm	Bình th ñg	Quan tâm	R t quan tâm			
S quan tâm c a gia ình, h hàng							2,21	1,18	
1	Quan tâm ñ các nhu c u v t ch t (óng ti ñ cho trung tâm, h tr ti ñ tiêu, n u các món ñ, mang hoa qu ñ, mua qu ñ áo...)	40,4	3,6	2,1	20,2	33,8	3,04	1,79	2
2	Quan tâm ñ các nhu c u tinh th ñ (mua sách báo, ñ i ñ tho i, ipad, máy tính, tivi...)	65,3	4,5	5,9	10,4	13,9	2,03	1,55	8
3	ñ th m hàng tu ñ	44,5	22,8	20,2	6,5	5,9	2,07	1,20	7
4	G i i ñ ñ trung tâm h i th m tình hình c a ông/bà hàng tu ñ	66,5	15,7	4,7	5,6	7,4	1,72	1,24	9
S quan tâm c a TTDL							2,67	0,79	
5	Quan tâm, ch m lo ñ b a ñ, gi c ñg , ñgh ñg i hàng ñgày c a ông/bà	0	29,7	26,7	29,7	13,9	3,28	1,04	1
6	Quan tâm, th m h i, ki m tra s c kh e hàng ñgày cho ông/bà	17,2	21,7	13,1	35,9	12,2	3,04	1,32	2
7	Quan tâm ñ nhu c u tinh th ñ c a ông/bà ñh c sách báo, xem ti vi, s ñ ñg máy tính, Email, Internet...	20,2	30,0	21,7	5,9	22,3	2,80	1,42	4

8	T ch c các hình th c sinh ho t chung cho các ông/bà trung tâm nh các bu i l h i, l k ni m, luy n t p th d c, th thao, v n ngh , lao ng...	53,1	15,4	5,0	18,7	7,7	2,12	1,42	5
9	Chú ý n môi tr ng, c nh quan xung quanh ông/bà ngh ng i	39,5	34,7	12,5	1,2	12,2	2,12	1,29	5
TB chung							2,44	0,91	

Ghi chú: M c Th p: 1,00 TB<1,53; M c trung bình: 1,53 TB<3,35; M c cao: 3,35 TB 4,58

PH L C 2
PHI U XIN Ý KI N
(Dành cho ng i cao tu i)

Kính th a ông/bà!

Ng i cao tu i là m t l c l ng quan tr ng c a t n c b i h góp ph n to l n trong vi c giáo d c th h tr , gi gìn và phát huy các giá tr c a dân t c tr c h t là các giá tr , chu n m c o c. V i m c ích tìm hi u giao ti p c a ng i cao tu i s ng các trung tâm d ng lão chúng tôi xin ông/bà cho bi t ý ki n c a mình v m t s v n d i ây. Nh ng ý ki n c a ông/bà s góp ph n th c hi n các ch chính sách tr giúp và ch m sóc ng i cao tu i t t h n trong xã h i hi n i.

Xin trân tr ng cám n s giúp c a ông/bà và Trung tâm d ng lão!

Câu 1: *Xin ông/bà cho bi t, hàng ngày ông/bà giao ti p v i m i ng i xung quanh m c nào?*

- 1.1. Không bao gi
- 1.2. Hi m khi (tháng vài l n)
- 1.3. Th nh tho ng (vài ngày m t l n)
- 1.4. Th ng xuyên (ngày m t l n)
- 1.5. R t th ng xuyên (ngày nhi u l n)

Câu 2: *Ông/bà th ng giao ti p v i nh ng ng i d i ây m c nào? (1=Không bao gi ; 2=Hi m khi (n m m t vài l n); 3=Th nh tho ng (tháng m t vài l n); 4=Th ng xuyên (tu n vài l n); 5=R t th ng xuyên (hàng ngày)).*

STT	ì t ng giao ti p	M c				
1	B , m	1	2	3	4	5
2	V /ch ng	1	2	3	4	5
3	Các con	1	2	3	4	5
4	Các cháu, ch t	1	2	3	4	5
5	Anh, ch , em, bà con h hàng	1	2	3	4	5
6	B n ng nghi p	1	2	3	4	5
7	B n ng h ng	1	2	3	4	5
8	B n h c c	1	2	3	4	5
9	Nh ng ng i b n thân thi t	1	2	3	4	5
10	Chuyên gia tâm lí	1	2	3	4	5
11	Nhân viên công tác xã h i	1	2	3	4	5
12	Sinh viên ki n t p, th c t p, tình nguy n.	1	2	3	4	5
13	Nh ng ng i b n cùng s ng trong TTDL	1	2	3	4	5
14	Cán b qu n lí trong TTDL	1	2	3	4	5
15	Cán b ph c v trong TTDL	1	2	3	4	5

Câu 3: Xin ông/bà cho biết, ông/bà tham gia vào những tổ chức xã hội, các nhóm, câu lạc bộ nào? (1= Không bao giờ; 2= Hiếm khi; 3=Thỉnh thoảng; 4=Thường xuyên; 5=Rất thường xuyên)

STT	Tổ chức, nhóm, hội, câu lạc bộ	Mức tham gia				
1	Hội người cao tuổi	1	2	3	4	5
2	Hội cựu chiến binh	1	2	3	4	5
3	Hội phàn	1	2	3	4	5
4	Hội cựu thanh niên xung phong	1	2	3	4	5
5	Chi bộ	1	2	3	4	5
6	Câu lạc bộ thể thao	1	2	3	4	5
7	Câu lạc bộ dưỡng sinh	1	2	3	4	5
8	Câu lạc bộ thể thao, văn nghệ, nghệ thuật, nhạc, hát...	1	2	3	4	5
9	Câu lạc bộ thể dục, thể thao, khiêu vũ, yoga, bóng chuyền (hội...)	1	2	3	4	5
10	Khác.....	1	2	3	4	5

Câu 4: Xin ông/bà cho biết, ông/bà thích giao tiếp với những người có chức vụ nào? Hãy chọn ba phương án phù hợp nhất với ông/bà.

- 1. Những người có uy tín, hoàn cảnh gì đó
- 2. Những người có tính cách, sở thích phù hợp với mình
- 3. Những người hay quan tâm và chia sẻ với ông/bà
- 4. Những người quen từ trước
- 5. Những người hiền lành, dễ gần, vui vẻ
- 6. Những người biết trò chuyện, lắng nghe, tôn trọng quan điểm của mình
- 7. Những người biết khích lệ, an ủi, động viên lúc cần thiết
- 8. Những người còn trẻ, minh mẫn
- 9. Người khác (ghi rõ).....

Câu 5: Khi có chuyện quan trọng hoặc những ưu tiên, bạn chọn ông/bà thế nào hay chia sẻ, tâm sự với ai?

- 1. Bạn, mẹ
- 2. Vợ/chồng
- 3. Các con (ghi rõ con nào).....
- 4. Các cháu, con cháu
- 5. Anh, chị, em, bà con hàng xóm
- 6. Những người bạn thân thiết
- 7. Cán bộ quản lý của trung tâm
- 8. Cán bộ phục vụ của trung tâm
- 9. Chuyên gia tâm lý, nhân viên công tác xã hội
- 10. Sinh viên tình nguyện
- 11. Những người bạn cùng sống trong trung tâm
- 12. Không có ai
- 13. Những người khác (ghi rõ là ai):.....

Câu 6: Theo ông/bà, vị trí nghề nghiệp cao tu sĩ trong các trung tâm dưỡng lão thì giao tiếp vị trí nghề nghiệp bình thường trong trung tâm có cần thiết hay không và cần thiết mức nào?

1. Không cần thiết 3. Cần thiết 5. Rất cần thiết
 2. Ít cần thiết 4. Khá cần thiết

Vì sao?.....

Câu 7: Ý kiến nào sau đây phù hợp với ông/bà nhất? (1=Không đúng; 2=Phần lớn là không đúng; 3=Nhận đúng nhận không; 4=Phần lớn là đúng; 5= Hoàn toàn đúng)

STT	Nhu cầu GT	Mức				
1	Cuộc sống của tôi stress nên vô nghĩa nếu tôi không chia sẻ, tâm sự với người khác	1	2	3	4	5
2	Tôi mong muốn các con, cháu tham gia trò chuyện thường xuyên	1	2	3	4	5
3	Tôi mong muốn các người giúp đỡ, trao đổi, tâm sự với anh, chị, em bà con hàng xóm thường xuyên.	1	2	3	4	5
4	Tôi không thể thiếu cuộc sống của tôi là người giúp đỡ, chia sẻ tâm tình với người khác	1	2	3	4	5
5	Tôi thích tâm sự với người khác hơn là nhốt mình trong gia đình.	1	2	3	4	5
6	Tôi muốn trò chuyện, tiếp xúc với người xung quanh, các bạn là người khác cùng sống trong trung tâm.	1	2	3	4	5
7	Khi gặp chuyện buồn tôi muốn chia sẻ, tâm sự với mọi người khác không muốn giữ trong lòng.	1	2	3	4	5
8	Tôi mong muốn các người tham quan, dã ngoại, du lịch cùng gia đình, người khác.	1	2	3	4	5
9	Tôi có nguyện vọng các người tham gia vào các công việc chung của dòng họ, hội, hiệp hội	1	2	3	4	5
10	Tôi mong muốn các người góp ý hay chỉ trích, tu tởm cho ông bà, tổ tiên và người khác thân thuộc	1	2	3	4	5
11	Tôi rất thích các người tham gia các ngày lễ, ngày hội của dòng họ, quê hương	1	2	3	4	5
12	Tôi mong muốn mình có người khác tri kỷ, sâu sắc, ít thôi nhốt mình vào thành, thân thì thôi.	1	2	3	4	5
13	Tôi mong muốn các người tham gia vào nhóm bạn bè mà có mối liên hệ gắn bó thân thiết với nhau	1	2	3	4	5
14	Tôi mong muốn các người bàn luận với mọi người xung quanh về các vấn đề xã hội, kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội trong nước và quốc tế	1	2	3	4	5

15	Tôi rất am mê, hứng thú mỗi khi được bàn luận, trao đổi những thông tin liên quan tới người cao tu sĩ, hoạt động của hội người cao tu sĩ, chính sách xã hội dành cho người cao tu sĩ	1	2	3	4	5
16	Tôi mong muốn được truyền đạt kinh nghiệm sống, kinh nghiệm nghề nghiệp, kinh nghiệm chăm sóc dạy dỗ con cái cho các con, các cháu và những người trẻ tuổi	1	2	3	4	5
17	Tôi mong muốn chia sẻ kinh nghiệm chuyên môn, nghiệp vụ	1	2	3	4	5
18	Nguyện vọng của tôi là được chia sẻ kinh nghiệm tốt và nâng cao sức khỏe về hưu và những người xung quanh	1	2	3	4	5
19	Tôi mong muốn được đóng góp ý kiến cho con cháu/cán bộ của trung tâm	1	2	3	4	5
20	Tôi mong muốn được con cháu/cán bộ của trung tâm hỏi/tham khảo ý kiến trực tiếp khi quy trình những việc quản trị.	1	2	3	4	5
21	Tôi mong muốn ý kiến đóng góp của mình được người khác lắng nghe, trân trọng, tiếp thu	1	2	3	4	5
22	Tôi mong muốn được con cháu/cán bộ của trung tâm tôn trọng (thể hiện qua lời nói và hành động)	1	2	3	4	5
23	Tôi mong muốn những người xung quanh quan tâm và chia sẻ mỗi khi có chuyển quản trị, chuyển buồn, chuyển vui trong cuộc sống.	1	2	3	4	5
24	Tôi mong muốn nhận được sự an ủi, đồng viên từ những người xung quanh.	1	2	3	4	5
25	Tôi cảm thông với những người cao tu sĩ không có người thân	1	2	3	4	5
26	Nguyện vọng của tôi là thấu hiểu, quan tâm với những người bạn sống xung quanh mình	1	2	3	4	5
27	Tôi có nguyện vọng được tham gia vào các tổ chức xã hội nơi tôi sinh sống	1	2	3	4	5
28	Tôi mong muốn được tham gia các câu lạc bộ thể thao, ca nhạc, hát cho người cao tu sĩ	1	2	3	4	5
29	Tôi mong muốn tham gia vào các câu lạc bộ thể dục thể thao, Yoga, dưỡng sinh dành cho người cao tu sĩ	1	2	3	4	5
30	Tôi mong muốn được tham gia sinh hoạt các hội, nhóm dành cho người cao tu sĩ (hội người cao tu sĩ, hội hưu trí...)	1	2	3	4	5

Câu 8: Trong giao tiếp với mình, ông/bà có những vấn đề sau mức nào?(1=Không bao giờ; 2=Hiếm khi (nhiều lần vài lần); 3=Thỉnh thoảng (tháng vài lần); 4=Thường xuyên (tuần vài lần); 5=Rất thường xuyên (hàng ngày))

STT	Nội dung giao tiếp	Mức				
		1	2	3	4	5
1	Những kỹ năng cá nhân thân thiện	1	2	3	4	5
2	Chuyên riêng tư, thoải mái, tâm lý, nguyên vẹn, tình cảm cá nhân	1	2	3	4	5
3	Về kinh nghiệm sống, cách giao tiếp cá nhân	1	2	3	4	5
4	Các vấn đề về sinh hoạt hàng ngày	1	2	3	4	5
5	Chia sẻ các vấn đề gia đình như kinh tế, tình cảm, con cháu học hành, công tác...)	1	2	3	4	5
6	Vấn đề cá nhân, các biện pháp giáo dục con cái và kinh nghiệm chữa trị.	1	2	3	4	5
7	Vấn đề nuôi dạy con, luyện tập thể dục, thể thao duy trì sức khỏe cho bản thân.	1	2	3	4	5
8	Những bệnh tật xảy ra trong công việc/ trong trung tâm	1	2	3	4	5
9	Vấn đề sức khỏe cá nhân người xung quanh (thành viên gia đình/bạn cùng sống trong trung tâm).	1	2	3	4	5
10	Các vấn đề thị giác trong nội và thị giác	1	2	3	4	5
11	Các vấn đề về hóa, vấn đề, thể dục thể thao trong nội và quần thể	1	2	3	4	5
12	Các vấn đề liên quan đến người cao tuổi	1	2	3	4	5
13	Vấn đề các cá nhân, nhóm, hội, câu lạc bộ dành cho người cao tuổi.	1	2	3	4	5
14	Vấn đề cúng giỗ cho cha mẹ, ông bà tổ tiên	1	2	3	4	5
15	Vấn đề chùa, nhà thờ	1	2	3	4	5
16	Tình hình anh chị em, bà con họ hàng	1	2	3	4	5
17	Vấn đề giao tiếp với con cháu nội thân	1	2	3	4	5
18	Vấn đề giao tiếp với anh chị em, bà con họ hàng nội thân	1	2	3	4	5
19	Vấn đề giao tiếp với người bạn cùng sống trong trung tâm dưỡng lão	1	2	3	4	5
20	Vấn đề giao tiếp với các cán bộ quản lý, phục vụ trung tâm dưỡng lão	1	2	3	4	5
21	Vấn đề các vấn đề liên quan đến chuyên môn, nghiệp vụ	1	2	3	4	5
22	Vấn đề chính sách của trung tâm nói chung	1	2	3	4	5
23	Vấn đề chính sách của trung tâm và Nhà nước về người cao tuổi, chi phí cho người cao tuổi	1	2	3	4	5
24	Khác.....	1	2	3	4	5

Câu 9: Xin ông/bà cho biết, ông/bà sử dụng hình thức giao tiếp sau mức nào? (1=Không bao giờ; 2=Hiếm khi (nhiều nhất vài lần); 3=Thỉnh thoảng (tháng một vài lần); 4=Thường xuyên (tuần vài lần); 5=Rất thường xuyên (hàng ngày))

STT	Hình thức giao tiếp	Hiện nay				
1	Trò chuyện với mọi người xung quanh	1	2	3	4	5
2	Sang phòng bên cạnh, trò chuyện	1	2	3	4	5
3	Chỉ thân mật, bạn bè	1	2	3	4	5
4	Tham gia các hoạt động vui chơi, giải trí	1	2	3	4	5
5	Chỉ tham quan, du lịch, dã ngoại với bạn bè, người thân/do trung tâm tổ chức	1	2	3	4	5
6	Viết thư/quê/thư nhà	1	2	3	4	5
7	Tham gia các hoạt động do trung tâm tổ chức	1	2	3	4	5
8	Giao tiếp qua giấy in ấn	1	2	3	4	5
9	Giao tiếp qua thư điện tử (email)	1	2	3	4	5
10	Giao tiếp qua tin nhắn	1	2	3	4	5
11	Giao tiếp qua các mạng xã hội như zalo, facebook...	1	2	3	4	5
12	Xem tivi	1	2	3	4	5
13	Nghe đài	1	2	3	4	5
14	Đọc sách báo, tạp chí	1	2	3	4	5
15	Viết thư	1	2	3	4	5
16	Đọc tin tức trên internet	1	2	3	4	5
17	Chỉ chùa/nhà thờ	1	2	3	4	5
18	Tham gia các câu lạc bộ trung tâm	1	2	3	4	5
19	Khác.....	1	2	3	4	5

Câu 10: Xin ông/bà cho biết, ông/bà sử dụng phương tiện giao tiếp sau mức nào? (1=Không bao giờ; 2=Hiếm khi (nhiều nhất vài lần); 3=Thỉnh thoảng (tháng một vài lần); 4=Thường xuyên (tuần vài lần); 5=Rất thường xuyên (hàng ngày))

STT	Phương tiện giao tiếp	Hiện nay				
1	Sử dụng lời nói	1	2	3	4	5
2	Sử dụng chữ viết	1	2	3	4	5
3	Sử dụng cử chỉ, tay, chân...	1	2	3	4	5
4	Dùng ánh mắt, nét mặt	1	2	3	4	5
5	Sử dụng cử chỉ, điệu bộ, âm thanh	1	2	3	4	5
6	Khác:.....	1	2	3	4	5

Câu 11: Mẹ tôi như thế nào về tính cách đối với ông/bà mẹ nào? (1=Không đúng; 2=Phần lớn là không đúng; 3=Không đúng nhưng không; 4=Phần lớn là đúng; 5=Hoàn toàn đúng)

STT	Tính cách	M c				
		1	2	3	4	5
1	Tôi thường rụt rè khi tham gia các buổi liên hoan hay tham dự tiệc ông bà	1	2	3	4	5
2	Tôi thường có những suy nghĩ gì u kín không muốn cho người khác biết	1	2	3	4	5
3	Tôi không mấy hào hứng vì vì c k t thêm bạn mới	1	2	3	4	5
4	Tôi thích ngắm mình suy nghĩ	1	2	3	4	5
5	Mỗi khi cần bày tỏ ý kiến, quan tâm của mình tôi thích viết hơn là nói.	1	2	3	4	5
6	Tôi là người vui vẻ, dễ hòa nhập với mọi người	1	2	3	4	5
7	Tôi cảm thấy cần phải chia sẻ niềm vui, niềm buồn với mọi người	1	2	3	4	5
8	Tôi thích gặp bạn bè của mình thường xuyên	1	2	3	4	5
9	Nếu trong một ngày mà không có gì xảy ra, trò chuyện với mọi người thì tôi cảm thấy mình là một người bất thường.	1	2	3	4	5
10	Tôi tiếp xúc, trò chuyện với mọi người một cách dễ dàng, tự nhiên	1	2	3	4	5

Câu 12: Xin ông/bà cho biết những ý kiến đánh giá đối với ông/bà mẹ nào? (1=Không đúng; 2=Phần lớn là không đúng; 3=Không đúng nhưng không; 4=Phần lớn là đúng; 5=Hoàn toàn đúng)

STT	Vai trò, vai trò của bản thân	M c				
		1	2	3	4	5
1	Ông/bà của con cháu tôn trọng	1	2	3	4	5
2	Ông/bà luôn của con cháu hiểu ý kiến và nhu cầu của gia đình	1	2	3	4	5
3	Mỗi khi gia đình có công việc quan trọng thì con cháu vẫn coi ông/bà là người chủ chốt	1	2	3	4	5
4	Những điều chưa bao giờ, những kinh nghiệm sống của ông/bà luôn của con cháu tin tưởng và làm theo.	1	2	3	4	5
5	Con cháu vẫn coi ông/bà là người có ích chứ không phải là người thừa hay gánh nặng cho con cháu, gia đình	1	2	3	4	5
6	Ông/bà của mình trong TTDL tôn trọng, quý mến	1	2	3	4	5
7	Mỗi ý kiến đóng góp của ông/bà vẫn trung tâm của mọi người	1	2	3	4	5
8	Mỗi dịp trung tâm tổ chức họp thì ban tổ chức của mọi người tham khảo ý kiến đóng góp của ông/bà	1	2	3	4	5

Câu 13: Xin ông/bà cho biết hiện nay gia đình và TTDL quan tâm đến ông/bà mẹ nào? (1=Không quan tâm; 2=Ít quan tâm; 3=Bình thường; 4=Quan tâm; 5=Rất quan tâm)

STT	Biểu hiện các quan tâm	Mức				
S quan tâm của gia đình, hàng						
1	Quan tâm đến các nhu cầu vật chất (ống ti n cho trung tâm, h tr ti n tiêu, n u các món n, mang hoa qu n, mua qu n áo...)	1	2	3	4	5
2	Quan tâm đến các nhu cầu tinh thần (mua sách báo, i n tho i, ipad, máy tính, tivi...)	1	2	3	4	5
3	n th m hàng tu n	1	2	3	4	5
4	G i i n n trung tâm h i th m tình hình c a ông/bà hàng tu n	1	2	3	4	5
S quan tâm của TTDL						
5	Quan tâm, ch m lo n b a n, gi c ng , ngh ng i hàng ngày c a ông/bà	1	2	3	4	5
6	Quan tâm, th m h i, ki m tra s c kh e hàng ngày cho ông/bà	1	2	3	4	5
7	Quan tâm đến nhu cầu tinh thần c a ông/bà nh c sách báo, xem ti vi, s đ ng máy tính, Email, Internet...	1	2	3	4	5
8	T ch c các hình th c sinh ho t chung cho các ông/bà trung tâm nh các bu i l h i, l k ni m, luy n t p th d c, th thao, v n ngh , lao ng...	1	2	3	4	5
9	Chú ý n môi tr ng, c nh quan xung quanh ông/bà ngh ng i	1	2	3	4	5

Câu 14: Xin ông/bà cho biết ý kiến của mình về những việc sau đây (1=Không đúng; 2=Phần lớn là không đúng; 3=Không đúng và không; 4=Phần lớn là đúng; 5=Hoàn toàn đúng)

STT	Biểu hiện	Mức				
1	S khác biệt về tính cách khi n ng i cao tu i mâu thuẫn, xung t và không thích giao ti p v i nhau	1	2	3	4	5
2	S khác biệt về quan i m s ng làm cho ng i cao tu i ít giao ti p v i nhau	1	2	3	4	5
3	S khác biệt về b nh t t, s c kh e c ng là nguyên nhân khi n ng i cao tu i ít giao ti p v i nhau	1	2	3	4	5
4	S t ng ng v tính cách giúp ng i cao tu i d thân thi t và giao ti p v i nhau	1	2	3	4	5
5	S ng c m, chia s c a nh ng ng i cùng s ng	1	2	3	4	5

	trong TTDL giúp ng i cao tu i vui v , tích c c giao ti p v i nhau h n					
6	S t ng tr , quan tâm, giúp l n nhau khi m au gi a nh ng ng i cùng s ng trong trung tâm làm cho ng i cao tu i yên tâm h n, chia s v i nhau nhi u h n.	1	2	3	4	5

Câu 15: Xin ông/bà cho bi t ý ki n c a mình v nh ng nh n xét d i ây (1=Không úng; 2=Ph n l n là không úng; 3=N a úng n a không; 4=Ph n l n là úng; 5=Hoàn toàn úng)

STT	Bi u hi n	M c				
1	Thái ni m n , ân c n c a cán b qu n lí và cán b ph c v s khi n ng i cao tu i thích trò chuy n, tâm s .	1	2	3	4	5
2	S ch d n, gi i thích, giúp nhi t tình c a cán b qu n lí và cán b ph c v s làm cho ng i cao tu i yên tâm, tho i mái chia s , trò chuy n.	1	2	3	4	5
3	Cách ng x ch a th t hòa nhã, nh nhàng c a cán b qu n lí và cán b ph c v s làm cho ng i cao tu i chán n n, không mu n giao ti p.	1	2	3	4	5
4	Cán b qu n lí và cán b ph c v ng x cáu g t, th m chí m ng n u ng i cao tu i ch a th c hi n úng các quy nh sinh ho t c a TTDL làm cho ng i cao tu i lo s , không dám trò chuy n.	1	2	3	4	5
5	Cán b qu n lí và cán b ph c v th ng xuyên th m h i, quan tâm, ng viên thì ng i cao tu i s d dàng chia s , tâm s	1	2	3	4	5
6	Cán b qu n lí và cán b ph c v ít quan tâm, ng viên thì ng i cao tu i ít chia s , trò chuy n.	1	2	3	4	5

Câu 16: Xin ông/bà cho bi t nh ng ng i sau ây có th ng xuyên n th m ông/bà không? (1=Không bao gi (b m c); 2=Hi m khi (n m m t vài l n); 3=Th nh tho ng (vài tháng m t l n); 4=Th ng xuyên (vài tu n m t l n); 5=R t th ng xuyên (tu n m t l n))

STT	n th m h i	M c					Lí do
1	V /ch ng	1	2	3	4	5	
2	Các con, cháu	1	2	3	4	5	
3	Anh/ch /em, bà con, h hàng	1	2	3	4	5	
4	Nh ng ng i hàng xóm, láng gi ng	1	2	3	4	5	
5	Nh ng ng i b n thân thì t	1	2	3	4	5	
6	Nh ng ng i khác (ghi rõ là ai)	1	2	3	4	5	

Câu 17: Xin ông/bà cho biết thông thường bao lâu thì ông/bà về nhà một lần?

- 1. Không bao giờ
- 2. Hiếm khi (nhiều hơn một vài lần)
- 3. Thường thường (vài tháng một lần)
- 4. Thường xuyên (tuần một lần)
- 5. Rất thường xuyên (hàng ngày)

Câu 18: Theo ông/bà thì người cao tuổi nên sống với ai là tốt nhất?

- 1. Sống với người bạn của mình
- 2. Sống một mình, gần nhà con, cháu
- 3. Sống với con cháu
- 4. Sống trung tâm dưỡng lão
- 5. Sống bán trú trung tâm dưỡng lão (sáng đến tối)

Câu 19: Xin ông/bà cho biết ông/bà có hài lòng với cuộc sống trong trung tâm dưỡng lão hiện nay không?

- 1. Không hài lòng
- 2. Hài lòng một chút
- 3. Bình thường
- 4. Hài lòng
- 5. Rất hài lòng

Câu 20: Xin ông/bà cho biết lý do ông/bà vào sống trong trung tâm dưỡng lão a. Lý do chính:

- 1. Không có con, không có gia đình, người thân
- 2. Thích sống đây vì có nhiều bạn già, cùng cảnh ngộ, để chia sẻ, cùng cảm nhận với nhau
- 3. Buồn chán, cô đơn nên vào trung tâm
- 4. Già yếu, bệnh tật
- 5. Không thích phiền nhiễu con cháu
- 6. Không hợp với tính cách và lối sống của con, cháu
- 7. Thuộc diện chính sách của nhà nước nuôi dưỡng
- 8. Bản thân nghèo khó, không có nhà

b. Lý do khác:

- 1. Con cháu nghèo khó không đủ tiền nuôi dưỡng, chăm sóc
- 2. Bản thân cháu họ thì, người khác, người khác, người khác nuôi dưỡng, chăm sóc
- 3. Gia đình neo người, con cháu bận công việc không yên tâm nên gửi vào đây
- 4. Gia đình có người kinh tế nên gửi vào đây
- 5. Lý do khác:.....

Câu 21: Nếu có cơ hội giao tiếp cá nhân với người cao tuổi sống trong trung tâm dưỡng lão với người khác, xin ông/bà xuất các kiến nghị của mình?

1. Kiến nghị với người và Nhà nước:

.....
.....
.....

2. Kiến nghị với trung tâm dưỡng lão:

.....
.....

.....
3. Kiến nghị về hình thức tiếp nhận cùng sống trong trung tâm dưỡng lão
.....
.....

4. Kiến nghị về con cháu, họ hàng
.....
.....

CÁC THÔNG TIN CÁ NHÂN

Xin ông/bà vui lòng cho biết một số thông tin về bản thân:

1. Tuổi.....

2. Giới tính 1. Nam 2. Nữ

3. Tình trạng hôn nhân của ông/bà:

1. Có gia đình, con cháu

2. Không có gia đình, người thân (Không lập gia đình, góa, con mất, li thân, li hôn...)

4. Sức khỏe hiện nay của ông/bà:

1. Khỏe mạnh

2. Bình thường nhưng có một số bệnh lý

viết

3. Bệnh mãn tính phải điều trị

4. Yếu

5. Thời gian sống trung tâm:.....

1. Từ 1 tháng - 5 năm

2. Từ 6 - 10 năm

3. Từ 11 - 15 năm

4. Từ 16- 20 năm

5. Trên 20 năm

6. Sống ở trong phòng ... người (thuộc trung tâm dưỡng lão.....)

Xin chân thành cảm ơn sự giúp đỡ của ông/bà!

PH L C 3
PHI UPH NG V NSÂUS 1
(DÀNH CHO NG I CAO TU I)

Th a ông/bà!

Chúng tôi ang tỉ n hành nghiên c u tài “Giao ti p c a ng i cao tu i s ng các trung tâm d ñng lão”. Nh ng ý ki n c a ông/bà có ý ngh a r t quan tr ng i v i nghiên c u này. R t mong nh n c s giúp c a ông/bà.

Xin ông/bà cho bi t m t s c i m giao ti p c a ông/bà khi s ng trong trung tâm d ñng lão

I. THÔNG TIN CÁ NHÂN

- H và tên:.....Tu i:..... Gi i tính:.....
- H c v n.....
- Ngh nghi p tr c ây:.....
- Tình tr ng hôn nhân c a ông/bà:
- S c kh e hi n nay c a ông/bà:.....
- Th i gian s ng trung tâm:.....
- a i m sinh s ng tr c khi vào trung tâm:.....

II. IT NG GIAO TI P

1. Xin ông/bà cho bi t hàng ngày ông bà th ñng giao ti p v i ai? Vì sao ông/bà l i thích giao ti p v i ng i ó?

.....

.....

.....

2. Hi n nay, ông/bà có liên l c ho c g p g v i gia ình, h hàng th ñng xuyên không? N u có thì ông/bà th ñng liên l c nh t v i ai trong gia ình, b ng cách nào, d p nào? M i l n liên l c ho c g p g thì ông/bà c m th y nh th nào? (bu n, vui, d ch u hay b c xúc...)

.....

.....

.....

3. Ông/bà có th ñng xuyên liên l c, g p g v i nh ng ng i b n c không? N u có thì ông/bà th ñng liên l c b ng cách nào, g p vào d p nào? M i l n liên l c ho c g p g thì ông/bà c m th y nh th nào? (bu n, vui, d ch u hay b c xúc...)

.....

.....

.....

4. Hi n nay, ông/bà có th ñng xuyên giao ti p v i nh ng ng i cùng s ng trong trung tâm d ñng lão không? Ng i ó là ai? (nh ng ng i b n cùng s ng trong trung tâm, cán b qu n lý trung tâm, cán b ph c v trung tâm...)

.....
.....
.....
5. Bây giờ, ông/bà có tham gia sinh hoạt tại các nhóm, câu lạc bộ, các tổ chức xã hội dành cho người cao tuổi nào không? Cảm nhận của ông/bà khi tham gia sinh hoạt tại các nhóm, câu lạc bộ, các tổ chức xã hội này (cảm nhận về nội dung sinh hoạt, cơ sở vật chất, chất lượng hoạt động của các nhóm, các câu lạc bộ, các tổ chức xã hội đó...)

.....
.....
.....

III. NHU CẦU GIAO TIẾP VÀ NỘI DUNG GIAO TIẾP

1. Hiện nay, khi sống trong trung tâm dưỡng lão giao tiếp của ông/bà có khác gì trước đây không? Ông/bà có mong muốn giao tiếp, chia sẻ, tâm sự với mọi người xung quanh không? Ông/bà mong muốn giao tiếp, trò chuyện, tâm tình với ai nhất, vì sao?

.....
.....
.....

2. Có khi nào ông/bà cảm thấy có nhng vn không biết chia sẻ, tâm sự cùng ai không? Đó thường là nhng vn gì?

.....
.....
.....

3. Hiện nay, ông/bà thường quan tâm, lo lắng về vấn đề nào nhất (các vấn đề cá nhân, gia đình, sức khỏe, tình hình kinh tế, chính trị trong nước và quốc tế...)? Vì sao ông/bà liên quan tâm đến nhng vn đó? Nó có khác gì so với trước khi sống trong trung tâm dưỡng lão không?

.....
.....
.....

4. Ông/bà có thể xuyên quan tâm đến vấn đề tâm linh không? Ông/bà thường xuyên quan tâm đến mình nhất là điều gì (đi chùa, thờ phụng các vị thần...), có gì khác so với trước khi sống trong trung tâm dưỡng lão không?

.....
.....
.....

5. Trước khi sống trong trung tâm dưỡng lão, ông/bà có tham gia làm thêm hoặc làm việc gì liên quan đến chuyên môn của mình không? Vì kinh nghiệm và kỹ năng

c a b n thân, ông/bà nghĩ mình có nên chia sẻ với người khác nhất là những người
trẻ tuổi không? bằng hình thức nào? Lý do?

.....
.....
.....
.....

IV. HÌNH THỨC VÀ PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

1. Xin ông/bà cho biết, hàng ngày ông/bà có thể xuyên giao tiếp với những người
bên cùng sống trung tâm không (sang phòng bên cạnh nhà, tham gia các hoạt động
cộng đồng trung tâm...)

.....
.....
.....

2. Xin ông/bà cho biết, hàng ngày ông/bà có thể xem tivi, đọc sách báo, nghe
rà, vào mạng internet không? Ông/bà thích hình thức nào nhất? Vì sao?

.....
.....
.....

3. Khi giao tiếp với những người ông/bà thích dùng lời nói hay viết? vì sao? Khi giao
tiếp với những người xung quanh ông/bà có thể xuyên sử dụng các cách tay
chân, ánh mắt, nét mặt mình hay cho lời nói của mình hay không?

.....
.....
.....

V. CÁC YẾU TỐ NHHỮNG

1. Theo ông/bà giao tiếp cộng đồng cao tuổi sống trong trung tâm đáng lo ngại nhất
hình thức nào? Vì sao?

.....
.....
.....

2. Ông/bà có thể chia sẻ một chút về gia đình mình có không? (các vấn đề
vợ/chồng; con cháu; kinh tế gia đình; công việc, hành vi của các con, các cháu;
quan hệ giữa các thành viên trong gia đình.

.....
.....
.....

3. Thời gian sống trong TTDL thì những người thân trong gia đình, anh, chị, em, bà
con, hàng xóm có quan tâm, giúp đỡ, giúp đỡ gì nhất, trung tâm thì ông/bà
không?...

.....
.....
.....

4. Ông/bà đánh giá nhất là vai trò của ông/bà với gia đình mình hiện nay. Có khác gì so với trước khi ông/bà vào sống trong trung tâm dưỡng lão không?

.....
.....

5. Có những gì cảm thấy các mối quan hệ trong gia đình đã thay đổi khi vào sống trong TTDL, họ không còn là gia đình, người thân tôn trọng, yêu thương trước? Ông/bà nghĩ nhất là vai trò này?

.....
.....
.....

6. Hiện nay, điều gì khiến ông/bà cảm thấy hài lòng, không hài lòng, lo lắng nhất về gia đình của mình?

.....
.....

7. Ông/bà có thể chia sẻ một chút về những người bạn cùng sống trong trung tâm dưỡng lão không?

.....
.....

8. Ông/bà có thể chia sẻ một chút về các cán bộ quản lý và cán bộ phục vụ của trung tâm dưỡng lão không?

.....
.....

9. Ông/bà đánh giá nhất là vai trò của ông/bà với những người cùng sống trong trung tâm dưỡng lão hiện nay?

.....
.....

10. Ông/bà đánh giá nhất là vai trò, vị trí của bản thân trong gia đình, trong trung tâm dưỡng lão, trong xã hội?

.....
.....

.....
11. Ông/bà đánh giá mình là người như thế nào? Vui vẻ, lịch quan thích giao tiếp với
mọi người hay không?
.....
.....

.....
12. Ông/bà đánh giá như thế nào về cuộc sống hiện nay của ông/bà (hài lòng hay
không hài lòng), vì sao?
.....
.....

.....
13. Ông/bà đánh giá như thế nào về các chính sách của Đảng và Nhà
nước dành cho người cao tuổi nói chung và người cao tuổi sống TTDL nói riêng
.....
.....

.....
16. Ông/bà đánh giá như thế nào về cách xưng hô của mọi người xung quanh với
ông/bà. Liệu đây có những nét như thế nào trong giao tiếp của ông/bà hiện nay?.....
.....
.....

VI. XUẤT CÁC KIẾN NGHỊ

1. Kiến nghị về Đảng và Nhà nước
.....
.....
.....

2. Kiến nghị về trung tâm dưỡng lão
.....
.....
.....

3. Kiến nghị về những người bạn cùng sống trong trung tâm dưỡng lão
.....
.....
.....

4. Kiến nghị về con cháu, họ hàng
.....
.....
.....

PHẦN C4
PHIẾU PHỎNG VẤN SÂU 2
(Dành cho cán bộ trung tâm dưỡng lão)

Thưa anh/chị!

Chúng tôi đang tiến hành nghiên cứu tài “cải thiện giao tiếp cá nhân của người cao tuổi trong các trung tâm dưỡng lão”. Nhờ ý kiến của anh/chị có ý nghĩa rất quan trọng về nghiên cứu này. Rất mong nhận được sự giúp đỡ của anh/chị.

Xin anh/chị cho biết một số cải thiện giao tiếp cá nhân của người cao tuổi trong trung tâm dưỡng lão.

I. THÔNG TIN GIAO TIẾP

1. Theo anh/chị thì cuộc sống cá nhân của người cao tuổi khi vào sống trong trung tâm dưỡng lão có khác gì so với trước đây không?

.....
.....
.....

2. Theo anh/chị, hàng ngày người cao tuổi sống trong trung tâm dưỡng lão thường giao tiếp với ai? Lý do vì sao họ lại thích giao tiếp với người đó?

.....
.....
.....

3. Theo anh/chị, người cao tuổi sống trong trung tâm dưỡng lão có thể xuyên liên lạc hoặc gặp gỡ với gia đình, hàng xóm không? Họ thường xuyên liên lạc như thế nào, bằng cách nào, dịp nào? Mối liên lạc hoặc gặp gỡ thì cảm thấy như thế nào? (buồn, vui, dễ chịu hay bất cứ xúc...)

.....
.....
.....

4. Theo anh/chị, người cao tuổi sống trong trung tâm dưỡng lão có thể xuyên liên lạc hoặc gặp gỡ những người bạn cũ không? Nếu có thì họ thường xuyên liên lạc bằng cách nào, dịp nào? Mối liên lạc hoặc gặp gỡ thì cảm thấy như thế nào? (buồn, vui, dễ chịu hay bất cứ xúc...)

.....
.....
.....

4. Theo anh/chị, hàng ngày người cao tuổi sống trong trung tâm dưỡng lão có thể xuyên giao tiếp với những người cùng sống trong trung tâm dưỡng lão không? Người đó là ai? (những người bạn cùng sống trong trung tâm, cán bộ quản lý trung tâm, cán bộ phục vụ trung tâm...)

.....
.....
.....

5. Theo anh/ch, ng i cao tu i s ng trong trung tâm d ng lão có th ng xuyên tham gia sinh ho t t i các nhóm, câu l c b , các t ch c xã h i dành cho ng i cao tu i nào không? Anh/ ch ánh giá nh th nào v cách th c ho t ng c a các nhóm, câu l c b , các t ch c xã h i này (c m nh n v n i dung sinh ho t, c s v t ch t, ch t l ng ho t ng c a các nhóm, các câu l c b , các t ch c xã h i ó...)

.....
.....

6. Anh/ch có ý ki n óng góp gì các nhóm, các câu l c b , các t ch c xã h i dành thu hút c nhi u ng i cao tu i trong trung tâm tham gia h n và ho t ng có ý ngh a thi t th c h n i v i ng i cao tu i s ng trong trung tâm d ng lão.

.....
.....
.....

II. NHU C U GIAO TI P VÀ N I DUNG GIAO TI P

1. Theo anh/ch ng i cao tu i s ng trong trung tâm d ng lão có nhu c u giao ti p, chia s , tâm s v i m i ng i xung quanh không?

.....
.....
.....

3. Theo anh/ch nh ng ng i cao tu i s ng trong trung tâm d ng lão th ng quan tâm, lo l ng n v n nào nh t (các v n c a cá nhân, gia ình, s c kh e, tình hình kinh t , chính tr trong n c và qu c t ...)?

.....
.....
.....

4. Theo anh/ch nh ng ng i cao tu i s ng trong trung tâm d ng lão có th ng xuyên quan tâm n v n tâm linh không? H th hi n s quan tâm c a mình nh th nào (i l chùa, th p h ng c u nguy n...)?

.....
.....
.....

5. Theo anh/ch nh ng ng i cao tu i s ng trong trung tâm d ng lão có hay chia s v i ng i khác nh t là nh ng ng i tr tu i nh ng kinh nghi m s ng và ki n th c chuyên môn c a h không?

.....
.....
.....

7. Theo anh/ch thì ng và Nhà n c ta ã quan tâm t i i s ng v t ch t và tình th n c a ng i cao tu i ch a? Anh/ch có ý ki n gì v các chính sách dành cho ng i cao tu i không?

.....
.....
.....
III. HÌNH THỨC VÀ PHƯƠNG TIỆN GIAO TIẾP

1. Theo anh/chị nghề nghiệp của cao thủ tiếng trong trung tâm tiếng Lào có thể xuyên giao tiếp với những nghề nghiệp bên cùng tiếng trung tâm không (sang phòng bên cạnh chị, tham gia các hoạt động của trung tâm...)

.....
.....
.....

2. Theo anh/chị nghề nghiệp của cao thủ tiếng trong trung tâm tiếng Lào có thể xem tivi, đọc sách báo, nghe đài, vào mạng internet, tham gia các mạng xã hội như facebook, zalo...không? Theo anh/chị thì thích hình thức nào nhất? Vì sao?

.....
.....
.....

3. Theo anh/chị khi giao tiếp với những người thì nghề nghiệp của cao thủ tiếng trong trung tâm tiếng Lào thích dùng lời nói hay viết? Họ có thể xuyên sử dụng các cách tay chân, ánh mắt, nét mặt mình học để nói chuyện hay không?

.....
.....
.....

IV. CÁC YẾU TỐ NHẬN ĐỊNH

1. Theo anh/chị giao tiếp của người cao thủ tiếng trong trung tâm tiếng Lào chủ yếu những yếu tố kỹ thuật nào? Vì sao?

.....
.....
.....

2. Anh/chị đánh giá nhất là mối quan hệ của nghề nghiệp của cao thủ tiếng trong trung tâm tiếng Lào với gia đình hiện nay?

.....
.....
.....

3. Anh/chị đánh giá nhất là mối quan hệ của nghề nghiệp của cao thủ tiếng trong trung tâm tiếng Lào với nhau?

.....
.....
.....

4. Anh/chị đánh giá nhất là về vai trò của cao thủ tiếng trong trung tâm tiếng Lào với gia đình, với trung tâm tiếng Lào, với xã hội?

.....
.....
.....
5. Theo anh/chị tâm trạng của anh/người cao tu sĩ sống trong trung tâm dưỡng lão hiện nay như thế nào? Họ có vui vẻ, lạc quan thích giao tiếp với mọi người hay không?

.....
.....
.....
6. Anh/chị đánh giá như thế nào về cuộc sống hiện nay của anh/người cao tu sĩ sống trong các trung tâm dưỡng lão (tốt hay không không tốt), vì sao?

V. XUẤT CẢM KIẾN NGHỊ

1. Kiến nghị với Đảng và Nhà nước

.....
.....
.....
2. Kiến nghị với trung tâm dưỡng lão

.....
.....
.....
3. Kiến nghị với con cháu, họ hàng

VI. THÔNG TIN CÁ NHÂN

- Họ và tên:.....Tuổi:.....Giới tính:.....
- Họ và họ tên..... - Công việc trong trung tâm:.....
- Thời gian làm việc trong trung tâm:

PH L C 5

TIN C Y VÀ GIÁ TR C A CÁC THANG O

5.1. IT NG GIAO TI P

5.1.1. tin c y

a. Nhóm nh ng ng i thân trong gia ình

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.729	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C2.1. B , m	7.2857	7.308	.593	.655
C2.2. V /ch ng	6.8857	7.262	.508	.677
C2.3. Các con	6.3857	6.037	.542	.664
C2.4. Các cháu, ch t	6.4714	7.876	.305	.749
C2.5. Anh, ch , em, bà con h hàng	7.0286	6.550	.552	.657

b. Nhóm b n bè

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.758	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C2.6. B n ng nghi p	5.0143	5.927	.645	.652
C2.7. B n ng h ng	5.1143	5.929	.554	.702
C2.8. B n h c c	5.0857	6.051	.552	.703
C2.9. Nh ng ng i b n thân thi t	4.8429	6.801	.476	.741

c. Nhóm nghiên cứu làm công tác xã hội

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	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
C2.10. Chuyên gia tâm lý	3.7000	3.778	.571	.741
C2.11. Nhân viên CTXH	3.7143	3.569	.688	.622
C2.12. Sinh viên kiến tập, thực tập, tình nguyện.	3.3857	3.284	.590	.731

d. Nhóm nghiên cứu trong TTDL

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C2.13. Nghiên cứu viên cùng sống trong TTDL	7.1286	5.070	.645	.916
C2.14. Cán bộ quản lý trong TTDL	7.0714	5.169	.860	.670
C2.15. Cán bộ phục vụ trong TTDL	6.9143	6.775	.752	.808

e. Các tổ chức, nhóm xã hội dành cho người cao tuổi

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.837	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C3.1. H i ng i cao tu i	11.4429	17.642	.428	.832
C3.2. H i c u chi n binh	11.3429	17.620	.383	.838
C3.3. H i ph n	11.5429	18.339	.353	.839
C3.4. H i c u thanh ni n xung phong	11.4429	17.787	.374	.839
C3.5. Chi b ng	11.3857	15.574	.735	.798
C3.6. Câu l c b c t ng	11.3857	15.661	.719	.800
C3.7. Câu l c b d ng sinh	11.3857	15.777	.719	.800
C3.8. Câu l c b th ca, v n h c, ngh thu t, nh c, h a...	11.3286	15.267	.747	.796
C3.9. Câu l c b th d c, th thao, khiêu v , yoga, bóng chuy n h i...)	11.4857	17.268	.466	.829

5.1.2. giá tr

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.706
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1236.234
	df	276
	Sig.	.000

5.2. NHU C U GIAO TI P

5.2.1. tin c y

a. Nhóm nhu c u chia s , tâm s

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C7.1. Cuộc sống của tôi sẽ trở nên vô nghĩa nếu tôi không có chia sẻ, tâm sự với bạn bè	20.2143	28.432	.707	.886
C7.2. Tôi mong muốn trò chuyện, tiếp xúc thường xuyên với các con, cháu	20.1286	32.172	.506	.907
C7.3. Tôi mong muốn gặp gỡ, trao đổi, tâm sự với anh, chị, em bạn bè hàng thường xuyên.	20.0143	28.420	.694	.888
C7.4. Tôi không thể chịu trong cuộc sống của tôi là gặp gỡ, chia sẻ tâm tình với bạn bè	20.2857	28.584	.814	.874
C7.5. Tôi thích tâm sự với bạn bè hơn là nói chuyện thân trong gia đình.	20.0143	30.391	.736	.884
C7.6. Tôi muốn trò chuyện, tiếp xúc với những người xung quanh, đặc biệt là người bạn cùng sống trong trung tâm.	19.9429	28.258	.709	.886
C7.7. Khi gặp chuyện buồn tôi muốn có chia sẻ, tâm sự với những người không muốn gì trong lòng.	20.4000	28.128	.819	.873

b. Nhóm nhu cầu các mối quan hệ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.785	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C7.8. Tôi mong muốn được tham quan, dã ngoại, du lịch cùng gia đình, người thân	16.4286	17.408	.670	.725
C7.9. Tôi có nguyện vọng được tham gia vào các công việc chung của đồng nghiệp, học	15.9000	17.570	.560	.746
C7.10. Tôi mong muốn được góp ý hay chỉ trích, tư vấn cho ông bà, cha mẹ và những người thân ở khu vực	16.2000	17.351	.611	.735
C7.11. Tôi rất thích được tham gia các ngày lễ, ngày hội của đồng nghiệp, quê hương	16.2143	16.084	.476	.779
C7.12. Tôi mong muốn mình có những kỹ năng tri thức, sâu sắc, ít thời gian phi thực tiễn, thân thiện.	15.9714	18.550	.490	.763
C7.13. Tôi mong muốn được tham gia vào những nhóm bạn bè mà có những người bạn bỏ thân thì tốt vì nhau	16.2143	18.258	.468	.768

c. Nhóm nhu cầu trao đổi thông tin, truy cập kiến thức, kinh nghiệm

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.721	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C7.14. Tôi mong muốn các bàn luận về những xung quanh về các vấn đề thị trường, kinh tế, chính trị, văn hóa, xã hội trong nước và quốc tế	13.2000	12.800	.338	.724
C7.15. Tôi rất đam mê, hứng thú mỗi khi các bàn luận, trao đổi những thông tin liên quan tới những cải cách, những cải cách xã hội dành cho những cải cách	13.3571	11.827	.444	.687
C7.16. Tôi mong muốn các truy cập kiến thức về kinh nghiệm sống, kinh nghiệm nghề nghiệp, kinh nghiệm chăm sóc dạy dỗ con cái cho các con, các cháu và những người trẻ tuổi	12.5857	10.420	.585	.629
C7.17. Tôi mong muốn chia sẻ kinh nghiệm chuyên môn, nghiệp vụ	13.7714	11.454	.570	.643
C7.18. Những việc mà tôi là người chia sẻ kiến thức về và nâng cao sức khỏe về thể chất và những xung quanh	13.1429	10.530	.482	.676

d. Nhóm nhu cầu tôn trọng, đóng góp ý kiến

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.834	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C7.19. Mong muốn đóng góp ý kiến cho con cháu/cán bộ ở trung tâm	11.1143	10.653	.708	.779
C7.20. Mong muốn con cháu/ cán bộ ở trung tâm hỏi/tham khảo ý kiến trực tiếp khi quy trình công việc quan trọng	11.7286	9.099	.596	.838
C7.21. Tôi mong muốn ý kiến đóng góp của mình được lắng nghe, trân trọng, tiếp thu	11.1286	9.766	.783	.742
C7.22. Mong muốn con cháu/ cán bộ ở trung tâm tôn trọng (thể hiện qua lời nói và hành động)	11.0714	10.154	.627	.807

e. Nhóm nhu cầu cảm, giúp lẫn nhau

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.869	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C7.23. Mong muốn nh ng ng i xung quanh ng c m và chia s m i khi có chuy n quan tr ng, chuy n bu n, chuy n vui trong cu c s ng	9.2000	16.684	.684	.848
C7.24. Tôi mong mu n nh n c s an i, ng viên t nh ng ng i xung quanh	9.5143	14.051	.796	.801
C.7.25. Tôi c m thông v i nh ng ng i cao tu i không có ng i thân	9.4429	14.337	.785	.806
C.7.26. Nguy n v ng c a tôi là th u hi u, ng c m v i nh ng ng i b n s ng xung quanh mình	8.9571	16.737	.631	.867

f. Nhóm nhu cầu hoạt động xã hội

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C7.27. Tôi có nguy cơ tham gia vào các tổ chức xã hội nếu tôi sinh sống	12.6000	5.954	.673	.875
C7.28. Tôi mong muốn tham gia các câu lạc bộ thể thao, ca, nhạc, họa cho người cao tuổi	12.4857	5.790	.716	.859
C7.29. Tôi mong muốn tham gia vào các câu lạc bộ thể thao, Yoga, dưỡng sinh dành cho người cao tuổi	12.3857	5.371	.803	.825
C7.30. Tôi mong muốn tham gia sinh hoạt các hội, nhóm dành cho người cao tuổi (hội người cao tuổi, hội hưu trí...)	12.0714	5.575	.787	.832

5.2.2. giá trị

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.710
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1612.937
	df	435
	Sig.	.000

5.3. NỘI DUNG GIAO TIẾP

5.3.1. Thông tin cơ bản

a. Các vấn đề cá nhân, gia đình

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C8.1. Những kỹ năng cá nhân thân và trí tuệ	7.5857	15.058	.712	.830
C8.2. Chuyên riêng tư, thính cảm, tâm tư, nguyện vọng, tình cảm cá nhân	7.8286	14.086	.851	.796
C8.3. Về kinh nghiệm sống, cách giao tiếp cá nhân	7.2000	16.046	.457	.896
C8.4. Các vấn đề về sinh hoạt hàng ngày	7.2857	14.497	.616	.857
C8.5. Chia sẻ các vấn đề gia đình như kinh tế, tình cảm, con cháu học hành, công tác...)	7.7000	14.097	.866	.793

b. Vấn đề xã hội

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.712	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C8.6. Về sức khỏe cá nhân, các bệnh tật gặp phải và kinh nghiệm chữa trị.	11.8000	6.220	.477	.670
C8.7. Về vấn đề năng lực, luyện tập thể dục, thể thao duy trì sức khỏe cho bản thân.	11.4143	5.029	.504	.648

C8.8. Nh ng b nh d ch ang x y ra trong c ng ng/ trong trung tâm	11.2857	4.294	.603	.582
C8.9. V v n s c kh e c a nh ng ng i xung quanh (thành viên gia ình/b n cùng s ng trong trung tâm.	11.7857	6.084	.451	.679

c. V n th i s , kinh t , chính tr v n hóa, xã h i và nh ng v n v ng i cao tu i

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.799	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C8.10. Các v n th i s trong n c và th gi i	9.1000	16.816	.415	.835
C8.11. Các v n v n hóa, v n ngh , th d c th thao trong n c và qu c t	9.3429	12.431	.775	.660
C8.12. Các v n liên quan n ng i cao tu i	9.4429	14.192	.586	.762
C8.13. V ho t ng c a các, nhóm, h i, câu l c b dành cho ng i cao tu i.	9.7000	14.300	.694	.711

d. V n tâm linh, tín ng ng, quê h ng, dòng h

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.790	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C8.14. V n cúng gi cho cha m , ông bà t tiên	3.5143	4.137	.804	.512
C8.15. V n i l chùa, nhà th	4.6857	9.291	.436	.905
C8.16. Tình hình anh ch em, bà con h hàng	3.9429	4.692	.793	.518

e. *Vấn đề xử lý ảnh hưởng xung quanh*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.790	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C8.17. Vấn đề xử lý ảnh hưởng xung quanh cháu nội thân	8.4571	7.295	.372	.865
C8.18. Vấn đề xử lý ảnh hưởng em, bà con hàng xóm nội thân	7.4000	6.678	.716	.684
C8.19. Vấn đề xử lý ảnh hưởng cùng sống trong trung tâm dưỡng lão	7.5429	6.745	.688	.697
C8.20. Vấn đề xử lý các cán bộ quản lý, phục vụ trung tâm dưỡng lão	7.6286	6.353	.685	.692

f. *Trao đổi chuyên môn, nghiệp vụ và các chính sách cá nhân và Nhà nước*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C8.21. Vấn đề các vấn đề liên quan chuyên môn, nghiệp vụ	3.7571	6.013	.436	.901
C8.22. Vấn đề chi trả, chính sách cá nhân nói chung	4.1286	5.302	.780	.499
C8.23. Vấn đề chính sách cá nhân và Nhà nước về lương hưu, chi phí cho người cao tuổi	4.2857	6.033	.646	.653

5.3.2. giá trị

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.786
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1304.971
	df	253
	Sig.	.000

5.4. HÌNH THỨC GIAO TIẾP

5.4.1. tin cậy

a. Hình thức giao tiếp trực tiếp

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.758	7

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. Trò chuyện với mọi người xung quanh	15.5429	18.542	.786	.647
C9.2. Sang phòng bên cạnh chơi, trò chuyện	15.3429	23.243	.417	.741
C9.3. Đi tham quan, dã ngoại, dã ngoại, dã ngoại, dã ngoại	14.5857	23.464	.413	.742
C9.4. Tham gia các hoạt động vui chơi, giải trí	14.9143	24.688	.327	.758
C9.5. Đi tham quan, dã ngoại, dã ngoại, dã ngoại, dã ngoại	14.8714	25.186	.462	.736
C9.6. Visit quê/thăm nhà	15.9429	20.605	.516	.721
C9.7. Tham gia các hoạt động do trung tâm tổ chức	16.3714	24.527	.455	.734

b. Hình thức giao tiếp gián tiếp

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.722	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C9.8. Giao tiếp qua giọng nói	22.9286	37.459	.495	.691
C9.9. Giao tiếp qua text (email)	20.8571	39.081	.163	.733
C9.10. Giao tiếp qua tin nhắn	22.0571	30.866	.544	.670
C9.11. Giao tiếp qua các mạng xã hội như zalo, facebook...	23.2857	38.758	.522	.697
C9.12. Xem tivi	22.7143	31.743	.659	.652

C9.13. Nghe ài	23.1286	37.157	.547	.687
C9.14. c sách báo, t p chí	19.8143	42.791	-.031	.745
C9.15. Vi t th	21.0286	39.188	.062	.767
C9.16. c tin t c trên internet	22.3429	33.011	.478	.684
C9.17. i l chùa/nhà th	23.0429	36.853	.449	.693
C9.18. Th p h ng/c u nguy n t i trung tâm	23.0857	36.514	.579	.682

5.4.2. giá tr

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.606
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	721.044
	df	153
	Sig.	.000

5.5. PH NG TI N GIAO TI P

5.5.1. tin c y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.721	5

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. S d ng l i nói	10.4143	16.710	.446	.687
C10.2. S d ng ch vi t	10.8857	12.653	.651	.594
C10.3. S chuy n ng c a c th , tay, chân...	10.6857	16.219	.368	.724
C10.4. Dùg ánh m t, nét m t	10.7143	17.048	.523	.665
C10.5. S d ng c ch , t th , i u b	10.6714	16.833	.457	.683

5.5.2. giá tr

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.709
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	70.970
	df	10
	Sig.	.000

5.6. CÁC Y U T NH H NG N GIAO TI P C A NG I CAO TU I S NG TRONG CÁC TTDL

5.6.1. TÍNH CÁCH

5.6.1.1. tin c y

a. Hạng nội

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.823	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C11.1. Tôi thường rất ngại ngừng khi tham gia các buổi liên hoan hay tham dự tiệc công nghiệp	12.2143	18.982	.492	.822
C11.2. Tôi thường có những suy nghĩ tiêu cực không muốn cho người khác biết	12.2286	19.338	.470	.828
C11.3. Tôi không mấy hào hứng vì việc kết thêm bạn mới	12.5714	15.611	.726	.753
C11.4. Tôi thích ngắm mình suy nghĩ	12.7286	16.693	.692	.765
C11.5. Mỗi khi cần bày tỏ ý kiến, quan tâm của mình tôi thích viết hơn là nói.	12.6571	17.069	.718	.760

b. Hạng ngoại

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.765	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C11.6. Tôi là người vui vẻ, dễ hòa đồng vì mình ngại	11.6429	16.784	.511	.731
C11.7. Tôi cảm thấy cần phải chia sẻ niềm vui, niềm buồn với mọi người	11.4714	18.108	.316	.804
C11.8. Tôi thích gặp bạn bè của mình thường xuyên	11.4714	16.079	.590	.703
C11.9. Nếu trong một ngày mà không có gặp gỡ, trò chuyện với mọi người thì tôi cảm thấy mình là một người bất hạnh.	12.0000	16.464	.615	.697

C11.10. Tôi thích, trò chuyện với những người khác dễ dàng, tự nhiên	12.2143	15.475	.693	.668
--	---------	--------	------	------

5.6.1.2. giá trị

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.760
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	807.474
	df	45
	Sig.	.000

5.6.2. C M NH N V V TH , VAI TRÒ C A B N THÂN TRONG GIA ÌNH VÀ TRONG TTDL

5.6.2.1. tin cậy

a. C m nh n v v th , vai trò trong gia ình

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C12.1. Ông/bà thích con cháu tôn trọng	10.2714	16.288	.660	.780
C12.2. Ông/bà luôn thích con cháu hỏi ý kiến và lắng nghe lời nói của gia ình	9.1429	15.979	.480	.850
C12.3. Mỗi khi gia ình có công việc quan trọng thì con cháu vẫn coi ông/bà là người chỉ đạo	9.0857	17.906	.562	.807
C12.4. Những thói quen xấu, những kinh nghiệm sai của ông/bà luôn thích con cháu tin tưởng và làm theo.	10.4857	16.804	.693	.773
C12.5. Con cháu vẫn coi ông/bà là người có ích chứ không phải là người thừa hay gánh nặng cho con cháu, gia ình	10.3286	16.050	.797	.745

b. C m nh n v v th , vai trò trong TTDL

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.803	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C12.6. Sự trung tâm dành cho ông/bà của những người tôn trọng, quý mến	4.9714	5.680	.716	.658

C12.7. M i ý ki n óng góp c a ông/bà v trung tâm u c quan tâm	4.6143	5.313	.714	.658
C12.8. M i d p trung tâm t ch c ho t ng thì ban t ch c u tham kh o ý ki n óng góp c a ông/bà	5.4429	6.830	.528	.847

5.6.2.2. giá tr

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.733
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	681.156
	df	28
	Sig.	.000

5.6.3. S QUAN TÂM C A GIA ÌNH, H HÀNG, TTDL IV ING I CAO TU I

5.6.3.1. tin c y

a. S quan tâm c a gia ình, h hàng n ng i cao tu i

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.738	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C13.1. Quan tâm n các nhu c u v t ch t (óng ti n cho trung tâm, h tr ti n tiêu, n u các món n, mang hoa qu n, mua qu n áo...)	8.3143	6.537	.745	.585
C13.2. Quan tâm n các nhu c u tinh th n (mua sách báo, i n tho i, ipad, máy tính, tivi...)	8.1429	5.429	.692	.574
C13.3. n th m hàng tu n	7.8429	7.931	.396	.746
C13.4. G i i n n trung tâm h i th m tình hình c a ông/bà hàng tu n	9.1714	6.173	.399	.784

b. S quan tâm c a TTDL n ng i cao tu i

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C13.5. Quan tâm, ch m lo n b a n, gi c ng , ngh ng i hàng ngày c a ông/bà	9.6000	26.620	.566	.915
C13.6. Quan tâm, th m h i, ki m tra s c kh e hàng ngày cho ông/bà	10.8714	21.766	.887	.846
C13.7. Quan tâm n nhu c u tinh th n c a ông/bà nh c sách báo, xem ti vi, s d ng máy tính, Email, Internet...	10.2143	22.084	.770	.876
C13.8. T ch c các hình th c sinh ho t chung cho các ông/bà trung tâm nh các bu i l h i, l k ni m, luy n t p th d c, th thao, v n ngh , lao ng...	10.7714	22.005	.862	.852
C13.9. Chú ý n môi tr ng, c nh quan xung quanh ông/bà ngh ng i	9.3429	26.779	.710	.890

5.6.3.2. giá tr

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.763
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	452.832
	df	36
	Sig.	.000

5.6.4. NH NG NG I B N CÙNG S NG TTDL

5.6.4.1. tin c y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.744	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C14.1. S khác bi t v tính cách khi n ng i cao tu i mâu thu n, xung t và không thích giao ti p v i nhau	12.4000	14.272	.402	.729
C14.2. S khác bi t v quan i m s ng làm cho ng i cao tu i ít giao ti p v i nhau	11.7429	12.339	.589	.679
C14.3. S khác bi t v b nh t t, s c kh e c ng là nguyên nhân khi n ng i cao tu i ít giao ti p v i nhau	11.8714	11.708	.589	.675

C14.4. S t ng ng v tính cách giúp ng i cao tu i d thân thi t và giao ti p v i nhau	11.8429	13.294	.302	.766
C14.5. S ng c m, chia s c a nh ng ng i cùng s ng trong TTDL giúp ng i cao tu i vui v , tích c c giao ti p v i nhau h n	10.2000	12.481	.497	.703
C14.6. S t ng tr , quan tâm, giúp l n nhau khi m au gi a nh ng ng i cùng s ng trong trung tâm làm cho ng i cao tu i yên tâm h n, chia s v i nhau nhi u h n.	10.5857	12.449	.561	.686

5.6.4.2. giá tr

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.622
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	138.972
	df	15
	Sig.	.000

5.6.5. CÁN B QU N LÍ VÀ CÁN B PH C V C A TTDL

5.6.5.1. tin c y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.643	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
C15.1. Thái ni m n , ân c n c a cán b qu n lí và cán b ph c v s khi n ng i cao tu i thích trò chuy n, tâm s .	16.3571	10.784	.660	.469
C15.2. S ch d n, gi i thích, giúp nhi t tình c a cán b qu n lí và cán b ph c v s làm cho ng i cao tu i yên tâm, tho i mái chia s , trò chuy n.	16.1857	10.182	.614	.483
C15.3. Cách ng x ch a th t hòa nhã, nh nhàng c a cán b qu n lí và cán b ph c v s làm cho ng i cao tu i chán n n, không mu n giao ti p.	16.2143	15.794	.132	.684
C15.4. Cán b qu n lí và cán b ph c v ng x cáu g t, th m chí m ng n u ng i cao tu i ch a th c hi n úng các quy nh sinh ho t c a TTDL làm cho ng i cao tu i lo s , không dám trò chuy n.	15.8429	12.047	.651	.495

C15.5. Cán b qu n lí và cán b ph c v th ng xuyên th m h i, quan tâm, ng viên thì ng i cao tu i s d dàng chia s , tâm s	14.2000	17.032	.101	.674
C15.6. Cán b qu n lí và cán b ph c v ít quan tâm, ng viên thì ng i cao tu i ít chia s , trò chuy n.	14.2714	16.490	.110	.680

5.6.5.2. giá tr

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.567
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	263.872
	df	15
	Sig.	.000

PH L C 6
SO SÁNH GIAO TI P C ANG I CAO TU IS NG CÁC TTDL THEO
GI I TÍNH VÀ TRUNG TÂM

6.1. SO SÁNH NHU C U GIAO TI P

6.1.1. So sánh nhu c u giao ti p theo gi i tính

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
NC1 Chia se tam su	Equal variances assumed	.032	.859	4.659	335	.000	.25893	.05558	.14961	.36826
	Equal variances not assumed			4.672	334.725	.000	.25893	.05543	.14991	.36796
NC2 Cung co moi quan he	Equal variances assumed	1.771	.184	-2.738	335	.007	-.17177	.06273	-.29516	-.04839
	Equal variances not assumed			-2.748	334.949	.006	-.17177	.06251	-.29474	-.04881
NC3 Trao doi thong tin	Equal variances assumed	10.831	.001	3.359	335	.001	.24977	.07435	.10352	.39602
	Equal variances not assumed			3.321	299.680	.001	.24977	.07521	.10176	.39777
NC4 Ton trong	Equal variances assumed	9.994	.002	3.461	335	.001	.23693	.06845	.10228	.37159
	Equal variances not assumed			3.492	330.986	.001	.23693	.06785	.10346	.37041
NC5 dong cam	Equal variances assumed	.872	.351	1.195	335	.233	.10008	.08376	-.06468	.26483
	Equal variances not assumed			1.194	331.539	.233	.10008	.08380	-.06478	.26493
NC6 hoat dong xa hoi	Equal variances assumed	.248	.619	-2.702	335	.007	-.23926	.08856	-.41347	-.06506
	Equal variances not assumed			-2.704	333.427	.007	-.23926	.08848	-.41331	-.06521
TB nhu cau giao tiep	Equal variances assumed	1.206	.273	1.774	335	.077	.07245	.04084	-.00788	.15277
	Equal variances not assumed			1.768	326.304	.078	.07245	.04097	-.00816	.15305

6.1.2. So sánh nhu c u giao ti p theo trung tâm

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Nc1 chia se tam su	Equal variances assumed	.333	.565	4.249	335	.000	.23724	.05584	.12740	.34708
	Equal variances not assumed			4.260	334.890	.000	.23724	.05569	.12770	.34678
Nc2 cung co quan he	Equal variances assumed	8.350	.004	-.878	335	.380	-.05561	.06332	-.18017	.06894
	Equal variances not assumed			-.883	331.043	.378	-.05561	.06296	-.17947	.06824

Nc3 trao doi tt	Equal variances assumed	2.122	.146	-.254	335	.800	-.01916	.07555	-.16777	.12945
	Equal variances not assumed			-.254	334.613	.799	-.01916	.07530	-.16729	.12897
Nc4 ton trong	Equal variances assumed	.364	.547	-.522	335	.602	-.03633	.06961	-.17325	.10060
	Equal variances not assumed			-.523	334.965	.601	-.03633	.06948	-.17300	.10035
Nc5 dong cam	Equal variances assumed	.115	.734	-1.920	335	.056	-.16016	.08344	-.32429	.00397
	Equal variances not assumed			-1.923	334.997	.055	-.16016	.08327	-.32395	.00363
Nc6 hoat dong xa hoi	Equal variances assumed	1.137	.287	2.290	335	.023	.20334	.08879	.02869	.37800
	Equal variances not assumed			2.295	334.995	.022	.20334	.08859	.02909	.37760
TB nhu cau giao tiep	Equal variances assumed	4.226	.041	.689	335	.492	.02822	.04098	-.05239	.10883
	Equal variances not assumed			.693	328.750	.489	.02822	.04071	-.05186	.10831

6.2. SO SÁNH I T NG GIAO TI P

6.2.1. So sánh i t ng giao ti p theo gi i tính

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
DT1. Ngoi than trong gia dinh	Equal variances assumed	5.354	.021	3.769	335	.000	.20882	.05541	.09983	.31781
	Equal variances not assumed			3.749	321.289	.000	.20882	.05570	.09924	.31840
DT2 Ban be	Equal variances assumed	1.791	.182	1.357	335	.176	.10400	.07665	-.04677	.25477
	Equal variances not assumed			1.349	320.011	.178	.10400	.07709	-.04766	.25566
DT3. Nhung ngoi lam ctxh	Equal variances assumed	.174	.677	-1.952	335	.052	-.13993	.07170	-.28096	.00110
	Equal variances not assumed			-1.953	333.120	.052	-.13993	.07165	-.28087	.00101
DT4. Nhung ngoi trong ttdl	Equal variances assumed	.220	.639	-.497	335	.619	-.04695	.09442	-.23269	.13879
	Equal variances not assumed			-.496	329.105	.620	-.04695	.09461	-.23307	.13917
DT5. To chuc nhom xh	Equal variances assumed	.565	.453	1.650	335	.100	.07707	.04670	-.01480	.16894
	Equal variances not assumed			1.647	329.754	.100	.07707	.04678	-.01496	.16910
DTB. Doi tuong giao tiep	Equal variances assumed	.062	.803	.904	335	.367	.04060	.04494	-.04779	.12900
	Equal variances not assumed			.901	328.356	.368	.04060	.04504	-.04801	.12921

6.2.2. So sánh i t ng giao ti p theo trung tâm

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
DT1. Ngoi than trong gia dinh	Equal variances assumed	.069	.793	1.314	335	.190	.07410	.05640	-.03684	.18504
	Equal variances not assumed			1.315	334.167	.190	.07410	.05637	-.03679	.18498
DT2 Ban be	Equal variances assumed	.669	.414	3.330	335	.001	.25166	.07558	.10298	.40033
	Equal variances not assumed			3.342	334.327	.001	.25166	.07531	.10352	.39980
DT3. Nhung ngoi lam ctxh	Equal variances assumed	2.788	.096	2.843	335	.005	.20245	.07121	.06237	.34254
	Equal variances not assumed			2.836	329.048	.005	.20245	.07138	.06204	.34287
DT4. Nhung ngoi trong ttdl	Equal variances assumed	15.381	.000	16.780	335	.000	1.16781	.06960	1.03091	1.30471
	Equal variances not assumed			16.964	311.993	.000	1.16781	.06884	1.03236	1.30325
DT5. To chuc nhom xh	Equal variances assumed	55.000	.000	5.131	335	.000	.23156	.04513	.14278	.32034
	Equal variances not assumed			5.045	252.199	.000	.23156	.04590	.14116	.32196
DTB. Doi tuong giao tiep	Equal variances assumed	1.968	.162	9.702	335	.000	.38552	.03973	.30736	.46367
	Equal variances not assumed			9.794	319.061	.000	.38552	.03936	.30807	.46296

6.3. SO SÁNH NỘI DUNG GIAO TI P

6.3.1. So sánh nội dung giao ti p theo gi i tính

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Nd1. Van de ca nhan	Equal variances assumed	2.025	.156	-.117	335	.907	-.00861	.07387	-.15391	.13669
	Equal variances not assumed			-.117	334.999	.907	-.00861	.07357	-.15333	.13610
Nd2. Suc khoe	Equal variances assumed	.347	.556	-4.207	335	.000	-.26362	.06267	-.38689	-.14035
	Equal variances not assumed			-4.200	329.777	.000	-.26362	.06277	-.38710	-.14015
Nd3. Thoi su ktxh	Equal variances assumed	1.717	.191	.123	335	.902	.00854	.06949	-.12814	.14522
	Equal variances not assumed			.123	334.753	.902	.00854	.06929	-.12777	.14485
Nd4. Tam linh	Equal variances assumed	.319	.573	.966	335	.335	.08720	.09028	-.09038	.26479
	Equal variances not assumed			.967	333.395	.334	.08720	.09020	-.09023	.26463

Nd5 Ung xu	Equal variances assumed	.005	.944	-3.750	335	.000	-.28177	.07514	-.42958	-.13397
	Equal variances not assumed			-3.756	333.995	.000	-.28177	.07502	-.42935	-.13419
Nd6. Chuyen mon nghiep vu	Equal variances assumed	.046	.830	.037	335	.970	.00218	.05836	-.11261	.11697
	Equal variances not assumed			.037	328.416	.970	.00218	.05849	-.11289	.11724
tb noi dung giao tiep	Equal variances assumed	.648	.421	-1.749	335	.081	-.07601	.04347	-.16152	.00949
	Equal variances not assumed			-1.752	334.279	.081	-.07601	.04338	-.16136	.00933

6.3.2. So sánh n i dung giao ti p theo trung tâm Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Nd1. Van de ca nhan	Equal variances assumed	1.157	.283	1.714	335	.088	.12598	.07351	-.01863	.27059
	Equal variances not assumed			1.710	329.633	.088	.12598	.07366	-.01893	.27089
Nd2. Suc khoe	Equal variances assumed	3.620	.058	-1.719	335	.087	-.10997	.06399	-.23584	.01590
	Equal variances not assumed			-1.708	315.599	.089	-.10997	.06437	-.23663	.01669
Nd3. Thoi su ktxh	Equal variances assumed	1.463	.227	4.813	335	.000	.32331	.06717	.19118	.45544
	Equal variances not assumed			4.797	325.882	.000	.32331	.06740	.19072	.45590
Nd4. Tam linh	Equal variances assumed	27.027	.000	-3.968	335	.000	-.35040	.08831	-.52412	-.17668
	Equal variances not assumed			-3.997	326.412	.000	-.35040	.08766	-.52285	-.17795
Nd5 Ung xu	Equal variances assumed	.007	.933	.203	335	.840	.01511	.07454	-.13152	.16173
	Equal variances not assumed			.203	332.482	.840	.01511	.07459	-.13162	.16184
Nd6. Chuyen mon nghiep vu	Equal variances assumed	1.328	.250	1.962	335	.051	.11381	.05800	-.00027	.22790
	Equal variances not assumed			1.956	326.076	.051	.11381	.05819	-.00066	.22828
tb noi dung giao tiep	Equal variances assumed	2.518	.114	1.173	335	.242	.05107	.04356	-.03461	.13675
	Equal variances not assumed			1.166	316.827	.245	.05107	.04381	-.03512	.13726

6.4. SO SÁNH HÌNH THỨC GIAO TIẾP

6.4.1. So sánh hình thức giao tiếp theo giới tính

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Hình thức giao tiếp trực tiếp	Equal variances assumed	10.982	.001	-1.718	335	.087	-.10581	.06159	-.22696	.01535
	Equal variances not assumed			-1.704	312.174	.089	-.10581	.06210	-.22799	.01637
Hình thức giao tiếp gián tiếp	Equal variances assumed	.152	.697	3.660	335	.000	.19640	.05367	.09084	.30197
	Equal variances not assumed			3.676	334.942	.000	.19640	.05342	.09132	.30149
TB hình thức giao tiếp	Equal variances assumed	.218	.641	.939	335	.348	.04530	.04822	-.04956	.14015
	Equal variances not assumed			.940	333.102	.348	.04530	.04819	-.04950	.14010

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
C9.1. Trò chuyện với mọi người xung quanh	Equal variances assumed	.049	.825	-2.908	335	.004	-.33516	.11524	-.56184	-.10848
	Equal variances not assumed			-2.905	330.380	.004	-.33516	.11539	-.56214	-.10817
C9.2. Sang phòng bên cạnh, trò chuyện	Equal variances assumed	.026	.872	-.498	335	.619	-.08978	.18020	-.44424	.26468
	Equal variances not assumed			-.498	330.736	.619	-.08978	.18039	-.44464	.26508
C9.3. Tham gia trò chơi, trò chuyện	Equal variances assumed	.005	.942	.173	335	.863	.01923	.11106	-.19922	.23769
	Equal variances not assumed			.173	334.051	.862	.01923	.11088	-.19887	.23734
C9.4. Tham gia các hoạt động vui chơi, giải trí	Equal variances assumed	21.261	.000	-2.308	335	.022	-.35612	.15428	-.65960	-.05263
	Equal variances not assumed			-2.328	331.708	.021	-.35612	.15300	-.65708	-.05516
C9.5. Tham gia tham quan, du lịch, dã ngoại với bạn bè, người thân/do trung tâm tổ chức	Equal variances assumed	.938	.334	-.574	335	.566	-.05572	.09711	-.24675	.13530
	Equal variances not assumed			-.575	334.450	.566	-.05572	.09690	-.24634	.13489
C9.6. Visit thăm quê/thăm nhà	Equal variances assumed	4.916	.027	-2.212	335	.028	-.20807	.09407	-.39312	-.02303
	Equal variances not assumed			-2.213	333.123	.028	-.20807	.09401	-.39301	-.02314
C9.7. Tham gia các hoạt động do trung tâm tổ chức	Equal variances assumed	3.910	.049	1.892	335	.059	.28497	.15064	-.01134	.58128
	Equal variances not assumed			1.879	316.228	.061	.28497	.15168	-.01346	.58341
C9.8. Giao tiếp	Equal variances assumed	9.798	.002	3.423	335	.001	.54330	.15871	.23111	.85549

qua g i i n tho i	Equal variances not assumed			3.409	324.476	.001	.54330	.15936	.22980	.85680
C9.9. Giao ti p qua th i n t (email)	Equal variances assumed	.000	.986	-.017	335	.986	-.00155	.08978	-.17816	.17506
	Equal variances not assumed			-.017	331.443	.986	-.00155	.08984	-.17828	.17518
C9.10. Giao ti p qua tin nh n	Equal variances assumed	50.459	.000	3.206	335	.001	.47212	.14725	.18246	.76178
	Equal variances not assumed			3.151	273.700	.002	.47212	.14985	.17712	.76712
C9.11. Giao ti p qua các m ng xã h i nh zalo, facebook...	Equal variances assumed	64.728	.000	4.089	335	.000	.47208	.11546	.24497	.69920
	Equal variances not assumed			4.017	272.490	.000	.47208	.11752	.24072	.70345
C9.12. Xem ti vi	Equal variances assumed	.733	.392	1.065	335	.288	.13072	.12272	-.11069	.37212
	Equal variances not assumed			1.068	334.549	.286	.13072	.12244	-.11013	.37156
C9.13. Nghe ài	Equal variances assumed	2.470	.117	-2.502	335	.013	-.44399	.17743	-.79301	-.09498
	Equal variances not assumed			-2.497	328.628	.013	-.44399	.17783	-.79381	-.09417
C9.14. c sách báo, t p chí	Equal variances assumed	.930	.336	5.051	335	.000	.77347	.15314	.47224	1.07470
	Equal variances not assumed			5.049	331.812	.000	.77347	.15320	.47211	1.07483
C9.15. Vi t th	Equal variances assumed	5.366	.021	1.607	335	.109	.16364	.10184	-.03668	.36396
	Equal variances not assumed			1.600	323.673	.111	.16364	.10228	-.03758	.36487
C9.16. c tin t c trên internet	Equal variances assumed	13.027	.000	3.659	335	.000	.34786	.09507	.16086	.53486
	Equal variances not assumed			3.643	323.668	.000	.34786	.09548	.16001	.53571
C9.17. i l chùa/nhà th	Equal variances assumed	2.239	.136	-.930	335	.353	-.08625	.09271	-.26862	.09612
	Equal variances not assumed			-.932	334.253	.352	-.08625	.09254	-.26828	.09577
C9.18. Th p h ng/c u nguy n t i trung tâm	Equal variances assumed	6.316	.012	-1.239	335	.216	-.21097	.17026	-.54587	.12394
	Equal variances not assumed			-1.233	322.468	.218	-.21097	.17108	-.54755	.12561

6.4.2. So sánh hình th c giao ti p theo trung tâm

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Hình thực giao tiếp trực tiếp	Equal variances assumed	37.124	.000	-.813	335	.417	-.05025	.06177	-.17176	.07126
	Equal variances not assumed			-.803	273.998	.423	-.05025	.06261	-.17351	.07301
Hình thực giao tiếp gián tiếp	Equal variances assumed	8.676	.003	3.699	335	.000	.19834	.05362	.09286	.30381
	Equal variances not assumed			3.691	329.569	.000	.19834	.05373	.09264	.30404
TB hình thực giao tiếp	Equal variances assumed	13.189	.000	1.540	335	.125	.07405	.04809	-.02056	.16865
	Equal variances not assumed			1.533	322.954	.126	.07405	.04829	-.02097	.16906

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
C9.1. Trò chơi n v i m i ng i xung quanh	Equal variances assumed	21.890	.000	-7.562	335	.000	-.81510	.10779	-1.02714	-.60307
	Equal variances not assumed			-7.609	329.762	.000	-.81510	.10712	-1.02583	-.60438
C9.2. Sang phòng bên c nh ch i, trò chuy n	Equal variances assumed	22.085	.000	-12.761	335	.000	-1.88612	.14780	-2.17685	-1.59538
	Equal variances not assumed			-12.859	325.576	.000	-1.88612	.14668	-2.17467	-1.59756
C9.3. i th m ng i thân, b n bè	Equal variances assumed	62.773	.000	5.783	335	.000	.61216	.10585	.40394	.82038
	Equal variances not assumed			5.724	293.232	.000	.61216	.10695	.40167	.82265
C9.4. Tham gia các ho t ng vui ch i, gi i trí	Equal variances assumed	151.029	.000	14.222	335	.000	1.74558	.12274	1.50415	1.98700
	Equal variances not assumed			13.990	254.967	.000	1.74558	.12477	1.49986	1.99129
C9.5. i tham quan, du l ch, dã ngo i v i b n bè, ng i thân/do trung tâm t ch c	Equal variances assumed	2.662	.104	.820	335	.413	.07958	.09702	-.11126	.27042
	Equal variances not assumed			.817	323.245	.415	.07958	.09742	-.11208	.27123
C9.6. V th m quê/th m nhà	Equal variances assumed	5.436	.020	-2.442	335	.015	-.22929	.09388	-.41396	-.04461
	Equal variances not assumed			-2.443	333.943	.015	-.22929	.09385	-.41390	-.04467
C9.7. Tham gia các ho t ng do trung tâm t ch c	Equal variances assumed	5.934	.015	.936	335	.350	.14146	.15117	-.15591	.43882
	Equal variances not assumed			.930	313.750	.353	.14146	.15214	-.15790	.44081
C9.8. Giao ti p qua g i i n tho i	Equal variances assumed	11.006	.001	10.291	335	.000	1.44764	.14068	1.17092	1.72436
	Equal variances not assumed			10.265	328.397	.000	1.44764	.14103	1.17021	1.72508
C9.9. Giao ti p qua th i n t (email)	Equal variances assumed	.699	.404	.446	335	.656	.04005	.08972	-.13642	.21653
	Equal variances not assumed			.446	330.118	.656	.04005	.08988	-.13676	.21686
C9.10. Giao ti p qua tin nh n	Equal variances assumed	87.717	.000	5.767	335	.000	.82198	.14252	.54163	1.10233
	Equal variances not assumed			5.689	272.537	.000	.82198	.14449	.53752	1.10644
C9.11. Giao ti p qua các m ng xã h i nh zalo, facebook...	Equal variances assumed	79.488	.000	4.745	335	.000	.54312	.11447	.31796	.76828
	Equal variances not assumed			4.679	270.838	.000	.54312	.11608	.31459	.77165
C9.12. Xem ti vi	Equal variances assumed	36.219	.000	8.226	335	.000	.92197	.11208	.70151	1.14243
	Equal variances not assumed			8.275	330.664	.000	.92197	.11142	.70279	1.14116
C9.13. Nghe ài	Equal variances assumed	39.452	.000	-4.046	335	.000	-.70711	.17478	-1.05091	-.36331

	Equal variances not assumed			-4.015	307.493	.000	-.70711	.17613	-1.05368	-.36053
C9.14. c sách báo, t p chí	Equal variances assumed	39.028	.000	7.023	335	.000	1.04118	.14825	.74956	1.33280
	Equal variances not assumed			6.958	298.575	.000	1.04118	.14965	.74669	1.33568
C9.15. Vi t th	Equal variances assumed	21.059	.000	2.827	335	.005	.28545	.10098	.08681	.48410
	Equal variances not assumed			2.803	303.300	.005	.28545	.10185	.08503	.48587
C9.16. c tin t c trên internet	Equal variances assumed	.717	.398	-.076	335	.940	-.00733	.09690	-.19795	.18328
	Equal variances not assumed			-.075	325.595	.940	-.00733	.09724	-.19862	.18396
C9.17. i l chùa/nhà th	Equal variances assumed	1.179	.278	-.622	335	.535	-.05765	.09273	-.24006	.12477
	Equal variances not assumed			-.623	334.821	.534	-.05765	.09260	-.23981	.12451
C9.18. Th p h ng/c u nguy n t i trung tâm	Equal variances assumed	34.487	.000	-17.348	335	.000	-2.14759	.12380	-2.39111	-1.90407
	Equal variances not assumed			-17.508	319.816	.000	-2.14759	.12266	-2.38892	-1.90626

6.5. SO SÁNH PH NG TI N GIAO TI P

6.5.1. So sánh ph ng ti n giao ti p theo gi i tính

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
C10.1. S d ng l i nói	Equal variances assumed	39.358	.000	-6.845	335	.000	-.72399	.10577	-.93205	-.51594
	Equal variances not assumed			-6.777	305.760	.000	-.72399	.10682	-.93419	-.51379
C10.2. S d ng ch vi t	Equal variances assumed	17.156	.000	5.723	335	.000	.74926	.13092	.49173	1.00679
	Equal variances not assumed			5.661	301.775	.000	.74926	.13236	.48879	1.00973
C10.3. S chuy n ng c a c th , tay, chân...	Equal variances assumed	.672	.413	3.147	335	.002	.40242	.12788	.15086	.65398
	Equal variances not assumed			3.153	334.280	.002	.40242	.12764	.15134	.65350
C10.4. D ùng ánh m t, nét m t	Equal variances assumed	7.161	.008	-4.898	335	.000	-.68955	.14078	-.96648	-.41262
	Equal variances not assumed			-4.864	316.239	.000	-.68955	.14176	-.96846	-.41063
C10.5. S d ng c ch , t th , i u b	Equal variances assumed	.033	.857	.019	335	.985	.00233	.12253	-.23869	.24335
	Equal variances not assumed			.019	331.862	.985	.00233	.12257	-.23879	.24344
TB. Ph ng ti n giao ti p	Equal variances assumed	6.826	.009	-.507	335	.613	-.04115	.08124	-.20095	.11865
	Equal variances not assumed			-.501	299.736	.617	-.04115	.08217	-.20286	.12056

**6.5.2. So sánh ph ng ti n giao ti p theo trung tâm
Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
C10.1. S d ng l i nói	Equal variances assumed	.480	.489	-.981	335	.327	-.11061	.11271	-.33231	.11110
	Equal variances not assumed			-.982	334.268	.327	-.11061	.11264	-.33218	.11097
C10.2. S d ng ch vì t	Equal variances assumed	60.007	.000	3.622	335	.000	.48717	.13450	.22260	.75174
	Equal variances not assumed			3.573	272.697	.000	.48717	.13635	.21873	.75561
C10.3. S chuy n ng c a c th , tay, chân	Equal variances assumed	.003	.956	-1.266	335	.206	-.16381	.12939	-.41833	.09071
	Equal variances not assumed			-1.267	334.636	.206	-.16381	.12925	-.41806	.09044
C10.4. Dùng ánh m t, nét m t	Equal variances assumed	2.971	.086	5.473	335	.000	.76380	.13956	.48927	1.03834
	Equal variances not assumed			5.464	330.499	.000	.76380	.13980	.48880	1.03881
C10.5. S d ng c ch , t th , i u b	Equal variances assumed	14.843	.000	-1.270	335	.205	-.15514	.12218	-.39547	.08520
	Equal variances not assumed			-1.258	296.800	.210	-.15514	.12337	-.39793	.08765
tb. Phuong tien giao tiếp	Equal variances assumed	5.201	.023	2.085	335	.038	.16828	.08071	.00952	.32704
	Equal variances not assumed			2.068	304.866	.039	.16828	.08138	.00815	.32841

PH L C 7

**T NG QUAN C A CÁC Y UT NH H NG N GIAO TI P C A
NG I CAO TU IS NG CÁC TRUNG TÂM D NG LÃO**

7.1. Y ut tu i

Correlations

		Do tuoi	Nhu cau giao tiep	Doi tuong giao tiep	Noi dung giao tiep	Hinh thuc giao tiep	Phuong tien giao tiep	TB giao tiep
Do tuoi	Pearson Correlation	1	-.102	-.116*	-.026	-.129*	-.038	-.121*
	Sig. (2-tailed)		.061	.034	.639	.017	.488	.027
	N	337	337	337	337	337	337	337
Nhu Cau giao tiep	Pearson Correlation	-.102	1	-.218**	-.217**	-.308**	-.142**	-.036
	Sig. (2-tailed)	.061		.000	.000	.000	.009	.511
	N	337	337	337	337	337	337	337
Doi tuong giao tiep	Pearson Correlation	-.116*	-.218**	1	.378**	.556**	.206**	.605**
	Sig. (2-tailed)	.034	.000		.000	.000	.000	.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
Noi dung giao tiep	Pearson Correlation	-.026	-.217**	.378**	1	.515**	.327**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.639	.000	.000		.000	.000	.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
Hinh thuc giao tiep	Pearson Correlation	-.129*	-.308**	.556**	.515**	1	.422**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.017	.000	.000	.000		.000	.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
Phuong tien giao tiep	Pearson Correlation	-.038	-.142**	.206**	.327**	.422**	1	.766**
	Sig. (2-tailed)	.488	.009	.000	.000	.000		.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
TB giao tiep	Pearson Correlation	-.121*	-.036	.605**	.678**	.763**	.766**	1
	Sig. (2-tailed)	.027	.511	.000	.000	.000	.000	
	N	337	337	337	337	337	337	337

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

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

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
tb nhu cau giao tiep	60-74 tuoi	98	3.6755	.42111	.04254	3.5911	3.7600	2.22	4.38
	75-90 tuoi	179	3.7440	.35657	.02665	3.6914	3.7966	2.02	4.47
	91 tuoi tro len	60	3.5244	.30263	.03907	3.4462	3.6026	2.63	4.17
	Total	337	3.6850	.37565	.02046	3.6447	3.7253	2.02	4.47
Dtb doi tuong giao tiep	60-74 tuoi	98	1.8258	.45865	.04633	1.7339	1.9178	1.13	3.11
	75-90 tuoi	179	1.7063	.38673	.02891	1.6493	1.7633	1.07	3.66
	91 tuoi tro len	60	1.6999	.38994	.05034	1.5992	1.8006	1.13	3.00
	Total	337	1.7399	.41195	.02244	1.6958	1.7841	1.07	3.66
tb noi dung giao tiep	60-74 tuoi	98	1.8772	.45518	.04598	1.7859	1.9684	1.16	3.19
	75-90 tuoi	179	1.8034	.36180	.02704	1.7501	1.8568	1.16	3.16
	91 tuoi tro len	60	1.8645	.40976	.05290	1.7587	1.9704	1.34	3.11
	Total	337	1.8358	.39981	.02178	1.7929	1.8786	1.16	3.19
tb hinh thuc giao tiep	60-74 tuoi	98	2.3182	.49119	.04962	2.2198	2.4167	1.58	3.91
	75-90 tuoi	179	2.1451	.43060	.03218	2.0816	2.2086	1.12	4.07
	91 tuoi tro len	60	2.1758	.35222	.04547	2.0848	2.2667	1.40	3.51
	Total	337	2.2009	.44210	.02408	2.1535	2.2483	1.12	4.07
tb phuong tien giao tiep	60-74 tuoi	98	2.8104	.67327	.06801	2.6754	2.9454	1.83	4.83
	75-90 tuoi	179	2.9404	.84034	.06281	2.8165	3.0644	1.83	5.00
	91 tuoi tro len	60	2.6750	.46807	.06043	2.5541	2.7959	1.50	4.25
	Total	337	2.8553	.74410	.04053	2.7756	2.9351	1.50	5.00
Dtb giao tiep	60-74 tuoi	98	2.4985	.30145	.03045	2.4380	2.5589	2.00	3.51
	75-90 tuoi	179	2.4647	.28637	.02140	2.4225	2.5070	1.84	3.50
	91 tuoi tro len	60	2.3912	.24885	.03213	2.3269	2.4555	1.68	3.15
	Total	337	2.4615	.28608	.01558	2.4308	2.4921	1.68	3.51

7.2. Y u t s c k h e

Correlations

		s c k h e	Nhu cau giao tiep	Doi tuong giao tiep	Noi dung giao tiep	Hinh thuc giao tiep	Phuong tien giao tiep	TB giao tiep
s c k h e	Pearson Correlation	1	.085*	.146**	-.136*	-.106*	-.164**	-.104*
	Sig. (2-tailed)		.019	.007	.012	.042	.003	.047
	N	337	337	337	337	337	337	337
Nhu Cau giao tiep	Pearson Correlation	.085*	1	-.218**	-.217**	-.308**	-.142**	-.036
	Sig. (2-tailed)	.019		.000	.000	.000	.009	.511
	N	337	337	337	337	337	337	337
Doi tuong giao tiep	Pearson Correlation	.146**	-.218**	1	.378**	.556**	.206**	.605**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000		.000	.000	.000	.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
Noi dung giao tiep	Pearson Correlation	-.136*	-.217**	.378**	1	.515**	.327**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.000		.000	.000	.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
Hinh thuc giao tiep	Pearson Correlation	-.106*	-.308**	.556**	.515**	1	.422**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.042	.000	.000	.000		.000	.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
Phuong tien giao tiep	Pearson Correlation	-.164**	-.142**	.206**	.327**	.422**	1	.766**
	Sig. (2-tailed)	.003	.009	.000	.000	.000		.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
TB giao tiep	Pearson Correlation	-.104*	-.036	.605**	.678**	.763**	.766**	1
	Sig. (2-tailed)	.047	.511	.000	.000	.000	.000	
	N	337	337	337	337	337	337	337

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

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

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Mini mum	Maxi mum
						Lower Bound	Upper Bound		
tb nhu cau giao tiếp	Khoe manh	50	3.6276	.35858	.05071	3.5257	3.7295	2.86	4.35
	Binh thuong nhung co mot so benh lat vat	39	3.5964	.38564	.06175	3.4714	3.7214	2.79	4.12
	Benh man tinh phai dieu tri	74	3.7344	.36431	.04235	3.6500	3.8188	2.22	4.47
	Yeu	174	3.7003	.38077	.02887	3.6434	3.7573	2.02	4.40
	Total	337	3.6850	.37565	.02046	3.6447	3.7253	2.02	4.47
Dtb doi tuong giao tiếp	Khoe manh	50	1.6659	.46787	.06617	1.5330	1.7989	1.15	2.93
	Binh thuong nhung co mot so benh lat vat	39	1.6805	.49766	.07969	1.5192	1.8418	1.07	3.11
	Benh man tinh phai dieu tri	74	1.6517	.46825	.05443	1.5432	1.7602	1.07	3.66
	Yeu	174	1.8120	.33127	.02511	1.7624	1.8616	1.13	3.00
	Total	337	1.7399	.41195	.02244	1.6958	1.7841	1.07	3.66
tb noi dung giao tiếp	Khoe manh	50	1.9517	.45149	.06385	1.8234	2.0800	1.18	3.05
	Binh thuong nhung co mot so benh lat vat	39	1.9108	.43998	.07045	1.7681	2.0534	1.24	3.15
	Benh man tinh phai dieu tri	74	1.7941	.40365	.04692	1.7006	1.8876	1.16	3.19
	Yeu	174	1.8034	.36673	.02780	1.7485	1.8582	1.16	3.11
	Total	337	1.8358	.39981	.02178	1.7929	1.8786	1.16	3.19
tb hinh thuc giao tiếp	Khoe manh	50	2.2756	.59961	.08480	2.1052	2.4460	1.12	3.91
	Binh thuong nhung co mot so benh lat vat	39	2.3766	.54230	.08684	2.2008	2.5524	1.79	3.51
	Benh man tinh phai dieu tri	74	2.0990	.34552	.04017	2.0189	2.1790	1.40	4.07
	Yeu	174	2.1834	.38661	.02931	2.1256	2.2413	1.40	3.66
	Total	337	2.2009	.44210	.02408	2.1535	2.2483	1.12	4.07
tb phuong tien giao tiếp	Khoe manh	50	3.2633	.92817	.13126	2.9996	3.5271	2.08	5.00
	Binh thuong nhung co mot so benh lat vat	39	2.9038	.66544	.10656	2.6881	3.1196	2.08	4.25
	Benh man tinh phai dieu tri	74	2.5878	.42779	.04973	2.4887	2.6869	1.83	4.25
	Yeu	174	2.8410	.75988	.05761	2.7273	2.9547	1.50	4.83
	Total	337	2.8553	.74410	.04053	2.7756	2.9351	1.50	5.00
Dtb giao tiếp	Khoe manh	50	2.5625	.35642	.05041	2.4612	2.6638	2.08	3.51
	Binh thuong nhung co mot so benh lat vat	39	2.4929	.31906	.05109	2.3895	2.5964	2.08	3.41
	Benh man tinh phai dieu tri	74	2.3725	.21334	.02480	2.3230	2.4219	1.84	3.50
	Yeu	174	2.4632	.27356	.02074	2.4223	2.5041	1.68	3.24
	Total	337	2.4615	.28608	.01558	2.4308	2.4921	1.68	3.51

7.3. Y u t t ính cách

Correlations

		Tinh cach	Nhu cau giao tiep	Doi tuong giao tiep	Noi dung giao tiep	Hinh thuc giao tiep	Phuong tien giao tiep	DTB giao tiep
Tinh cach	Pearson Correlation	1	.336**	-.211**	-.357**	-.332**	-.361**	-.374**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
Nhu cau	Pearson Correlation	.336**	1	-.218**	-.217**	-.308**	-.142**	-.036
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.009	.511
	N	337	337	337	337	337	337	337
Doi tuong giao tiep	Pearson Correlation	-.211**	-.218**	1	.378**	.556**	.206**	.605**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
Noi dung giao tiep	Pearson Correlation	-.357**	-.217**	.378**	1	.515**	.327**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
Hinh thuc giao tiep	Pearson Correlation	-.332**	-.308**	.556**	.515**	1	.422**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
Phuong tien giao tiep	Pearson Correlation	-.361**	-.142**	.206**	.327**	.422**	1	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.000	.000	.000		.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
DTB giao tiep	Pearson Correlation	-.374**	-.036	.605**	.678**	.763**	.766**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.511	.000	.000	.000	.000	
	N	337	337	337	337	337	337	337

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

7.4. C m nh n v v th , vai trò c a b n thân

Correlations

		Vi the	Nhu cau giao tiep	Doi tuong giao tiep	Noi dung giao tiep	Hinh thuc giao tiep	Phuong tien giao tiep	DTB GIAO TIEP
Vi the	Pearson Correlation	1	-.015	.311**	.234**	.420**	.483**	.533**
	Sig. (2-tailed)		.788	.000	.000	.000	.000	.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
Nhu cau giao tiep	Pearson Correlation	-.015	1	-.218**	-.217**	-.308**	-.142**	-.036
	Sig. (2-tailed)	.788		.000	.000	.000	.009	.511
	N	337	337	337	337	337	337	337
Doi tuong giao tiep	Pearson Correlation	.311**	-.218**	1	.378**	.556**	.206**	.605**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
Noi dung giao tiep	Pearson Correlation	.234**	-.217**	.378**	1	.515**	.327**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
Hinh thuc giao tiep	Pearson Correlation	.420**	-.308**	.556**	.515**	1	.422**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
Phuong tien giao tiep	Pearson Correlation	.483**	-.142**	.206**	.327**	.422**	1	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.000	.000	.000		.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
DTB GIAO TIEP	Pearson Correlation	.533**	-.036	.605**	.678**	.763**	.766**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.511	.000	.000	.000	.000	
	N	337	337	337	337	337	337	337

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

7.5. Sự quan tâm của gia đình, học sinh và TTDL trong việc đầu tư Correlations

		Su quan tam	Nhu cau giao tiep	Doi tuong giao tiep	Noi dung giao tiep	Hinh thuc giao tiep	Phuong tien giao tiep	DTB giao tiep
Su quan tam	Pearson Correlation	1	.017	.510**	.185**	.288**	.281**	.430**
	Sig. (2-tailed)		.753	.000	.001	.000	.000	.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
Nhu cau giao tiep	Pearson Correlation	.017	1	-.218**	-.217**	-.308**	-.142**	-.036
	Sig. (2-tailed)	.753		.000	.000	.000	.009	.511
	N	337	337	337	337	337	337	337
Doi tuong giao tiep	Pearson Correlation	.510**	-.218**	1	.378**	.556**	.206**	.605**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
Noi dung giao tiep	Pearson Correlation	.185**	-.217**	.378**	1	.515**	.327**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000	.000	.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
Hinh thuc giao tiep	Pearson Correlation	.288**	-.308**	.556**	.515**	1	.422**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
Phuong tien giao tiep	Pearson Correlation	.281**	-.142**	.206**	.327**	.422**	1	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.000	.000	.000		.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
DTB giao tiep	Pearson Correlation	.430**	-.036	.605**	.678**	.763**	.766**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.511	.000	.000	.000	.000	
	N	337	337	337	337	337	337	337

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

7.6. Những mối liên hệ cùng sống trong TTDL

Correlations

		Nhung nguoi ban chung song trong TTDL	Nhu cau giao tiep	Doi tuong giao tiep	Noi dung giao tiep	Hinh thuc giao tiep	Phuong tien giao tiep	DTB giao tiep
Nhung nguoi ban chung song trong TTDL	Pearson Correlation	1	.230**	-.055	-.168**	-.071	-.174**	-.115*
	Sig. (2-tailed)		.000	.310	.002	.191	.001	.035
	N	337	337	337	337	337	337	337
Nhu cau giao tiep	Pearson Correlation	.230**	1	-.218**	-.217**	-.308**	-.142**	-.036
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.009	.511
	N	337	337	337	337	337	337	337
Doi tuong giao tiep	Pearson Correlation	-.055	-.218**	1	.378**	.556**	.206**	.605**
	Sig. (2-tailed)	.310	.000		.000	.000	.000	.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
Noi dung giao tiep	Pearson Correlation	-.168**	-.217**	.378**	1	.515**	.327**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000		.000	.000	.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
Hinh thuc giao tiep	Pearson Correlation	-.071	-.308**	.556**	.515**	1	.422**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.191	.000	.000	.000		.000	.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
Phuong tien giao tiep	Pearson Correlation	-.174**	-.142**	.206**	.327**	.422**	1	.766**
	Sig. (2-tailed)	.001	.009	.000	.000	.000		.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
DTB giao tiep	Pearson Correlation	-.115*	-.036	.605**	.678**	.763**	.766**	1
	Sig. (2-tailed)	.035	.511	.000	.000	.000	.000	
	N	337	337	337	337	337	337	337

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

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

7.7. Cán bộ quản lý và cán bộ phục vụ của TTDL

Correlations

		Can bo quan li va can bo phuc vu	Nhu cau giao tiep	Doi tuong giao tiep	Noi dung giao tiep	Hinh thuc giao tiep	Phuong tien giao tiep	DTB giao tiep
Can bo quan li va can bo phuc vu	Pearson Correlation	1	-.002	-.094	-.012	-.054	-.266**	-.171**
	Sig. (2-tailed)		.973	.085	.828	.319	.000	.002
	N	337	337	337	337	337	337	337
Nhu cau giao tiep	Pearson Correlation	-.002	1	-.218**	-.217**	-.308**	-.142**	-.036
	Sig. (2-tailed)	.973		.000	.000	.000	.009	.511
	N	337	337	337	337	337	337	337
Doi tuong giao tiep	Pearson Correlation	-.094	-.218**	1	.378**	.556**	.206**	.605**
	Sig. (2-tailed)	.085	.000		.000	.000	.000	.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
Noi dung giao tiep	Pearson Correlation	-.012	-.217**	.378**	1	.515**	.327**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.828	.000	.000		.000	.000	.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
Hinh thuc giao tiep	Pearson Correlation	-.054	-.308**	.556**	.515**	1	.422**	.763**
	Sig. (2-tailed)	.319	.000	.000	.000		.000	.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
Phuong tien giao tiep	Pearson Correlation	-.266**	-.142**	.206**	.327**	.422**	1	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.000	.000	.000		.000
	N	337	337	337	337	337	337	337
DTB giao tiep	Pearson Correlation	-.171**	-.036	.605**	.678**	.763**	.766**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.511	.000	.000	.000	.000	
	N	337	337	337	337	337	337	337

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

PH L C 8

T NGH P S LI U I U T R A

**8.1. M C GIAO TI P C A NG I CAO TU I S NG CÁC TTDL
V IM ING IXUNG QUANH (CÂU 1)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	khong bao gio	9	2.7	2.7	2.7
	hiem khi	11	3.3	3.3	5.9
	thinh thoang	103	30.6	30.6	36.5
	thuong xuyen	157	46.5	46.5	83.1
	rat thuong xuyen	57	16.9	16.9	100.0
	Total	337	100.0	100.0	

**8.2. NG I CAO TU I THÍCH GIAO TI P V INH NG NG I CÓ C
I M SAU (CÂU 4)**

STT	N i dung	C ó l a c h n		Th b c
		SL	%	
4.1	Nh ng ng i có i u ki n, hoàn c nh gi ng mình	177	52,5	3
4.2	Nh ng ng i có tính cách, s thích phù h p v i mình	116	34,4	4
4.3	Nh ng ng i hay quan tâm và chia s v i ông/bà	98	29,1	5
4.4	Nh ng ng i quen t tr c ã hi u nhau	46	13,6	6
4.5	Nh ng ng i hi n lành, đ g n, vui v	193	57,3	2
4.6	Nh ng ng i bi t trò chuy n, l ng nghe, tôn tr ng quan i m c a mình	40	11,9	7
4.7	Nh ng ng i bi t khích l , an i, ng viên lúc c n thi t	20	5,9	8
4.8	Nh ng ng i còn t nh táo, minh m n	241	71,5	1

C4.1. Nh ng ng i có i u ki n, hoàn c nh gi ng mình

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KHONG	160	47.5	47.5	47.5
	CO	177	52.5	52.5	100.0
	Total	337	100.0	100.0	

C4.2. Nh ng ng i có tính cách, s thích phù h p v i mình

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KHONG	221	65.6	65.6	65.6
	CO	116	34.4	34.4	100.0
	Total	337	100.0	100.0	

C4.3 Nh ng ng i hay quan tâm và chia s v i ông/bà

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KHONG	239	70.9	70.9	70.9
	CO	98	29.1	29.1	100.0
	Total	337	100.0	100.0	

C4.4. Nh ng ng i quen t tr c ã hi u nhau

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KHONG	291	86.4	86.4	86.4
	CO	46	13.6	13.6	100.0
	Total	337	100.0	100.0	

C4.5. Nh ng ng i hi n lành, đ g n, vui v

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KHONG	144	42.7	42.7	42.7
	CO	193	57.3	57.3	100.0
	Total	337	100.0	100.0	

C4.6. Nh ng ng i bi t trò chuy n, l ng nghe, tôn tr ng quan i m c a mình

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KHONG	297	88.1	88.1	88.1
	CO	40	11.9	11.9	100.0
	Total	337	100.0	100.0	

C4.7. Nh ng ng i bi t khích l , an i, ng viên lúc c n thi t

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KHONG	317	94.1	94.1	94.1
	CO	20	5.9	5.9	100.0
	Total	337	100.0	100.0	

C4.8. Nh ng ng i còn t nh táo, minh m n

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KHONG	96	28.5	28.5	28.5
	CO	241	71.5	71.5	100.0
	Total	337	100.0	100.0	

8.3. IT NG NG I CAO TU I TH NG CHIAS , TÂM S M I KHI CÓ CHUY N QUAN TR NG HO C NH NG I U PHI N MU N, B N KHO N (CÂU 5)

8.3.1. S li u t ng th

STT	N i dung	C ó l a ch n		Th b c
		SL	%	
5.1	B , m	9	2,7	9
5.2	V /ch ng	76	22,6	5
5.3	Các con	12	3,6	8
5.4	Các cháu, ch t	61	18,1	6
5.5	Anh, ch , em, bà con h hàng	33	9,8	7
5.6	Nh ng ng i b n thân thi t	133	39,5	2
5.7	Cán b qu n lí c a trung tâm	2	0,6	12
5.8	Cán b ph c v c a trung tâm	3	0,9	11
5.9	Chuyên gia tâm lí, nhân viên CTXH	87	25,8	4
5.10	Sinh viên kĩ n t p, th c t p, tình nguy n	6	1,8	10
5.11	Nh ng ng i b n cùng s ng trong trung tâm	174	51,6	1
5.12	Không có ai	113	33,5	3

C5.1. B , m

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KHONG	328	97.3	97.3	97.3
	CO	9	2.7	2.7	100.0
	Total	337	100.0	100.0	

C5.2. V /ch ng

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KHONG	261	77.4	77.4	77.4
	CO	76	22.6	22.6	100.0
	Total	337	100.0	100.0	

C5.3. Các con

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KHONG	325	96.4	96.4	96.4
	CO	12	3.6	3.6	100.0
	Total	337	100.0	100.0	

C5.4. Các cháu, ch t

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KHONG	276	81.9	81.9	81.9
	CO	61	18.1	18.1	100.0
	Total	337	100.0	100.0	

C5.5. Anh, ch , em, bà con h hàng

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KHONG	304	90.2	90.2	90.2
	CO	33	9.8	9.8	100.0
	Total	337	100.0	100.0	

C5.6. Nh ng ng i b n thân thi t

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KHONG	204	60.5	60.5	60.5
	CO	133	39.5	39.5	100.0
	Total	337	100.0	100.0	

C5.7. Cán b qu n lí c a trung tâm

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KHONG	335	99.4	99.4	99.4
	CO	2	.6	.6	100.0
	Total	337	100.0	100.0	

C5.8. Cán b ph c v c a trung tâm

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KHONG	334	99.1	99.1	99.1
	CO	3	.9	.9	100.0
	Total	337	100.0	100.0	

C5.9. Chuyên gia tâm lí, nhân viên CTXH

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KHONG	250	74.2	74.2	74.2
	CO	87	25.8	25.8	100.0
	Total	337	100.0	100.0	

C5.10. Sinh viên ki n t p, th c t p, tình nguy n

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KHONG	331	98.2	98.2	98.2
	CO	6	1.8	1.8	100.0
	Total	337	100.0	100.0	

C5.11. Nh ng ng i b n cùng s ng trong trung tâm

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KHONG	163	48.4	48.4	48.4
	CO	174	51.6	51.6	100.0
	Total	337	100.0	100.0	

C5.12. Không có ai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KHONG	224	66.5	66.5	66.5
	CO	113	33.5	33.5	100.0
	Total	337	100.0	100.0	

8.3.2. So sánh mức chia sẻ, tâm sự của người cao tuổi sống trong các TTDL và ảnh hưởng của bản thân thí điểm khi có sự phi nhân, bản thân họ theo dõi tính

giới tính * C5.6. Ảnh hưởng của bản thân thí điểm Crosstabulation

		C5.6. Ảnh hưởng của bản thân thí điểm		Total
		KHONG	CO	
giới tính	NAM	107	54	161
	NU	97	79	176
Total		204	133	337

8.4. MỨC CẦN THIẾT CỦA GIAO TI P V I NH NG NG I B N CÙNG S NG TRONG TRUNG TÂM D NG LÃO (CÂU 6)

C6. GT và ảnh hưởng của bản thân cùng sống trong TTDL có cần thiết hay không

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KHONG CAN THIET	92	27.3	27.3	27.3
	IT CAN THIET	47	13.9	13.9	41.2
	CAN THIET	184	54.6	54.6	95.8
	KHA CAN THIET	7	2.1	2.1	97.9
	RAT CAN THIET	7	2.1	2.1	100.0
	Total	337	100.0	100.0	

8.5. IT NG TH NG XUYÊN N TH M NG I CAO TU I TTDL (CÂU 16)

8.5.1. S li u t ng th

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
C16.1. V /ch ng	337	1.00	5.00	1.5223	.96684
C16.2. Các con, cháu	337	1.00	5.00	1.8724	1.28350
C16.3. Anh/ch /em, bà con, h hàng	337	1.00	5.00	2.4243	1.18814
C16.4. Nh ng ng i hàng xóm, láng gi ng	337	1.00	4.00	1.3383	.53851
C16.5. Nh ng ng i b n thân thi t	337	1.00	4.00	2.2166	1.23586
Valid N (listwise)	337				

8.5.2. So sánh theo tình tr ng hôn nhân

C16.1. V /ch ng

		khong bao gio	hiem khi	thinh thoang	thuong xuyen	rat thuong xuyen	Total
tình tr ng	Có gia ình, con cháu	104	9	26	7	5	151
hôn nhân	Không có gia ình, ng i thân	148	4	32	2	0	186
Total		252	13	58	9	5	337

C16.2. Các con, cháu

		khong bao gio	hiem khi	thinh thoang	thuong xuyen	rat thuong xuyen	Total
tình tr ng	Có gia ình, con cháu	57	31	38	14	11	151
hôn nhân	Không có gia ình, ng i thân	151	4	7	13	11	186
Total		208	35	45	27	22	337

C16.3. Anh/ch /em, bà con, h hàng

		khong bao gio	hiem khi	thinh thoang	thuong xuyen	rat thuong xuyen	Total
tình tr ng	Có gia ình, con cháu	47	3	80	7	14	151
hôn nhân	Không có gia ình, ng i thân	70	18	76	18	4	186
Total		117	21	156	25	18	337

C16.4. Nh ng ng i hàng xóm, láng gi ng

		khong bao gio	hiem khi	thinh thoang	thuong xuyen	rat thuong xuyen	Total
tình tr ng	Có gia ình, con cháu	97	52	0	2	0	151
hôn nhân	Không có gia ình, ng i thân	134	49	2	1	0	186
Total		231	101	2	3	0	337

C16.5. Nh ng ng i b n thân thi t

		khong bao gio	hiem khi	thinh thoang	thuong xuyen	rat thuong xuyen	Total
tình tr ng	Có gia ình, con cháu	59	22	27	43	0	151
hôn nhân	Không có gia ình, ng i thân	83	44	16	43	0	186
Total		142	66	43	86	0	337

8.6. M C V TH M GIA ÌNH/TH M QUÊ C A NG I CAO TU I S NG CÁC TTDL (CÂU 17)

		C17. M C V TH M GIA ÌNH					Total
		khong bao gio	hiem khi	thinh thoang	thuong xuyen	rat thuong xuyen	
tình tr ng	Có gia ình, con cháu	40	59	27	18	7	151
hôn nhân	Không có gia ình, ng i thân	113	48	25	0	0	186
Total		153	107	52	18	7	337

8.7. NG I CAO TU INÊN S NG V IAI (CÂU 18)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SONG VOI NGUOI BAN DOI CUA MINH	57	16.9	16.9	16.9
	SONG MOT MINH GAN NHA CAC CON CHAU	9	2.7	2.7	19.6
	SONG O GIA DINH VOI CAC CON CHAU	88	26.1	26.1	45.7

	SONG TRONG CAC TRUNG TAM DUONG LAO	169	50.1	50.1	95.8
	SONG BAN TRU TRONG TTDL SANG DEN TOI VE	14	4.2	4.2	100.0
	Total	337	100.0	100.0	

C18. NG HAI CAO TU IN HEN S NG V IAI

		song voi nguai ban doi cua minh	song mot minh gan nha cac con chau	song o gia dinh voi cac con chau	song trong cac TTDL	song ban tru trong TTDL sang den toi ve	Total
tình trạng hôn nhân	Có gia đình, con cháu	26	5	40	74	6	151
	Không có gia đình, người thân	31	4	48	95	8	186
Total		57	9	88	169	14	337

8.8. M C HAI LONG V CU C S NG TTDL (CÂU 19)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KHONG HAI LONG	3	.9	.9	.9
	HAI LONG MOT CHUT	120	35.6	35.6	36.5
	BINH THUONG	93	27.6	27.6	64.1
	HAI LONG	92	27.3	27.3	91.4
	RAT HAI LONG	29	8.6	8.6	100.0
	Total	337	100.0	100.0	

8.9. LÝ DO NG HAI CAO TU I VÀO S NG CÁC TTDL (CÂU 20)

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
C20A1. Không có con, không có gia đình, người thân	337	1.00	2.00	1.7062	.45616

C20A2. Thích sống đây vì có nhiều bạn già, cùng công việc, đều chia sẻ, cùng làm với nhau	337	1.00	2.00	1.0564	.23100
C20A3. Buồn chán, cố gắng dồn vào trung tâm	337	1.00	2.00	1.0059	.07692
C20A4. Già yếu, bệnh tật	337	1.00	2.00	1.4659	.49958
C20A5. Không thích phụ huynh con cháu	337	1.00	2.00	1.2730	.44616
C20A6. Không hợp với tính cách và lối sống của con, cháu	337	1.00	2.00	1.0415	.19984
C20A7. Thu nhập chính sách của nhà nông nuôi dưỡng	337	1.00	2.00	1.3828	.48679
C20A8. Bản thân nghèo khó, không có nhà	337	1.00	2.00	1.3739	.48455
C20B1. Con cháu nghèo khó không điều kiện nuôi dưỡng, chăm sóc	337	1.00	2.00	1.1780	.38312
C20B2. Bản con cháu hết tiền, nghèo khổ, điều kiện, thiếu điều kiện dưỡng, chăm sóc	337	1.00	2.00	1.0267	.16146
C20B3. Gia đình neo nông, con cháu bận công việc không yên tâm nên gửi vào đây	337	1.00	2.00	1.3858	.48750
C20B4. Gia đình có điều kiện kinh tế nên gửi vào đây	337	1.00	2.00	1.3472	.47678
Valid N (listwise)	337				

PH L C 9

PHI U GHI BIÊN B N QUAN SÁT

- Ngày..... tháng n m
- H tên ng i cao tu i:
- Tu i.....Gi i tính:
- Tình tr ng hôn nhân:
- Tình tr ng s c kh e:
- Th i gian s ng trung tâm:.....
- S ng i trong phòng:
- Tên trung tâm d ng lão:
- Ng i quan sát:.....
- Th i gian, th i i m quan sát:
- Tình hu ng quan sát: Giao ti p v i

TT	N i dung quan sát	Bi u hi n	T n s (liên t c hay th nh tho ng)	Ghi chú
1	c i m c a tình hu ng giao ti p (Trò chuy n thân m t hay trao i công vi c...)			
2	i t ng giao ti p (giao ti p v i cá nhân, hay m t nhóm...)			
3	N i dung giao ti p (m t hay nhi u n i dung an xen nhau)			
4	Hình th c giao ti p (tr c ti p/ gián ti p)			
5	Ph ng ti n giao ti p			

	ngôn ngữ (âm vị u, ngữ điệu câu, giọng nói...)			
6	Phân tích giao tiếp phi ngôn ngữ + Nét mặt: (rời hay tiếp xúc...) + Cử chỉ: + Ánh mắt: + Khoảng cách (xa/gần) + Vị trí: (tự nhiên/gò bó, hình thức)			
7	Thái độ trong giao tiếp (chú ý/ không chú ý lắng nghe; tích cực hay không tích cực; nhiệt tình/ không nhiệt tình...)			
8	Sắc thái tâm lý trong giao tiếp (chảnh/bình tĩnh; tự tin/ lúng túng; bình tĩnh/mất bình tĩnh)			
9	Thời gian giao tiếp (bao nhiêu phút)			

PH L C 10

M T S TRANH, NH C CH P TRONG QUÁ TRÌNH
KH O SÁT TH C TI NT I CÁC TRUNG TÂM D NG LÃO

Ngu n nh: V Thúy Ng c



nh 1: Ng i cao tu i s ng Trung tâm ch m sóc ng i cao tu i Nhân Ái
mong ngóng con cháu n th m



nh 2: Ng i cao tu i ra sân s i n ng và trò chuy n v i m i ng i



nh 3: Ng i cao tu i trò chuy n v i các i u tra viên



nh 4: Ng i cao tu i s ng trung tâm d ng lão Diên H ng ang c sách, báo t i phòng sinh ho t chung



nh 5: Ng i cao tu i s ng trung tâm d ng lão Diên H ng ang xem tivi t i phòng sinh ho t chung



nh 6: Ng i cao tu i s ng trung tâm d ng lão Diên H ng trò chuy n v i nhau



nh 7: Ng i cao tu i s ng trung tâm d ng lão Diên H ng v a t p th d c v a trò chuy n cùng nhau



nh 8: Ng i cao tu i s ng trung tâm d ng lão Diên H ng trò chuy n v i nhau



nh 9: Ng i cao tu i s ng trung tâm B o tr Xã h i 3 t p th d c



nh 10: Ng i cao tu i s ng trung tâm B o tr Xã h i 3 trò chuy n cùng nhau



nh 11: Ng i cao tu i s ng trung tâm đ ng lão Diên H ng trò chuy n cùng nhau



*nh 12: Ng i cao tu i s ng trung tâm d ng lão Diên H ng
v a u ng trà v a nói chuy n cùng nhau*



*nh 13: Ng i cao tu i s ng trung tâm d ng lão Diên H ng
v a t p th d c v a trò chuy n v i cán b i u d ng*



*nh 14: Ng i cao tu i s ng trung tâm d ñng lão Diên H ñng
t p yoga t ñng c ñng s c kh e*



*nh 15: Ng i cao tu i s ng trung tâm d ñng lão Diên H ñng
v a n c m v a trò chuy ñ cùng nhau*



nh 16: Ng i cao tu i s ng trung tâm d ng lão Diên H ng hát trong bu i sinh ho t chung



nh 17: Ng i cao tu i s ng trung tâm d ng lão Diên H ng àn và hát cho nh ng ng i b n cùng phòng ang châm c u nghe



*nh 18: Ng i cao tu i s ng trung tâm d ng lão Diên H ng
tham d ti c sinh nh t c a các c*



nh 19: Ng i cao tu i s ng trung tâm B o tr Xã h i 3 d n v sinh



nh 20: Ng i cao tu i s ng trung tâm B o tr Xã h i 3 tham gia lao ng



nh 21: Ng i cao tu i s ng trung tâm ch m sóc ng i cao tu i Nhân Ái tham d bu i l tri ân nh ng ng i cao tu i là th y, cô giáo



nh 22: Ng i cao tu i s ng trung tâm d ng lão Diên H ng t ng hoa cho nhau nhân d p sinh nh t



nh 23: Ng i cao tu i s ng trung tâm ch m sóc ng i cao tu i Nhân Ái tham d bu i sinh ho t chung do trung tâm t ch c



nh 24: Cán b i u d ñng ch m sóc ng i cao tu i trung tâm ch m sóc ng i cao tu i Nhân Ái



nh 25: Ng i thân n th m ng i cao tu i trung tâm ch m sóc ng i cao tu i Nhân Ái



nh 26: Ng i cao tu i s ng trung tâm ch m sóc ng i cao tu i Nhân Ái c con cháu n th m



nh 27: Sinh viên tình nguyện n th m và trò chuy n v i ng i cao tu i s ng trung tâm b o tr xã h i 3



nh 28: Ng i cao tu i s ng trung tâm ch m sóc ng i cao tu i Nhân Ái tham d l k ni m ngày Qu c t ng i cao tu i



nh 29: Ng i cao tu i s ng trung tâm ch m sóc ng i cao tu i Nhân Ái tham d bu i sinh ho t chung do trung tâm t ch c