

ỨNG PHÓ CỦA NGƯỜI CAO TUỔI VỚI KHÓ KHĂN TÂM LÝ KHI SỬ DỤNG THIẾT BỊ CÔNG NGHỆ

Mai Văn Hải

Viện Xã hội học và Tâm lý học.

TÓM TẮT

Ứng phó của người cao tuổi với các khó khăn tâm lý trong việc sử dụng các thiết bị công nghệ là việc họ sử dụng các cách thức khác nhau để giải quyết khó khăn liên quan đến hoạt động này. Nghiên cứu này đã sử dụng thang đo về Ứng phó với các tình huống căng thẳng phiên bản rút gọn (Coping Inventory for stressful situations: Situation specific version/CISS-SSC) của Endler và Parker (1999) để khảo sát trên 200 người cao tuổi tại Hà Nội nhằm làm rõ cách thức người cao tuổi ứng phó với các khó khăn trong việc sử dụng thiết bị công nghệ. Kết quả cho thấy người cao tuổi đã sử dụng cách thức ứng phó định hướng giải quyết nhiệm vụ, nhưng ít nhiều vẫn sử dụng các cách thức ứng phó né tránh và định hướng cảm xúc. So sánh giữa các nhóm nhân khẩu cho thấy những người cao tuổi sống tại nội thành vốn sử dụng nhiều các thiết bị công nghệ thì phải ứng phó với khó khăn tâm lý trong sử dụng thiết bị công nghệ nhiều hơn các nhóm sống tại nông thôn. Kết quả nghiên cứu là cơ sở để đưa ra các kiến nghị nhằm hỗ trợ người cao tuổi ứng phó tốt hơn với các khó khăn trong việc sử dụng các thiết bị công nghệ trong bối cảnh Việt Nam đang thực hiện chuyển đổi số quốc gia.

Từ khóa: Ứng phó; Thiết bị công nghệ; Khó khăn tâm lý; Người cao tuổi.

Ngày nhận bài: 8/10/2024; Ngày duyệt đăng bài: 25/8/2025.

1. Mở đầu

Khó khăn tâm lý được hiểu là sự thiếu hụt phẩm chất tâm lý cần thiết cho hoạt động của cá nhân, gây cản trở cho hoạt động của cá nhân và làm cho hoạt động kém hiệu quả (Vũ Ngọc Hà, 2011). Để vượt qua các khó khăn tâm lý, con người cần phải có cách thức ứng phó nhằm giải quyết các khó khăn mà họ gặp phải. Trong nghiên cứu này, người cao tuổi được hiểu là người từ đủ 60 tuổi trở lên (Điều 2, Luật Người cao tuổi, 2009). Ứng phó của người cao tuổi với các khó khăn tâm lý trong việc sử dụng thiết bị công nghệ được hiểu là cách thức mà người từ 60 tuổi trở lên sử dụng để vượt qua những khó khăn tâm lý do việc sử dụng các thiết bị công nghệ gây ra, giúp cho việc sử dụng, tiếp cận các thiết bị này được hiệu quả hơn.

Xem xét các nghiên cứu trong và ngoài nước về khó khăn tâm lý của người cao tuổi trong sử dụng các thiết bị công nghệ, có thể thấy đây là chủ đề đã ít nhiều được quan tâm nghiên cứu. Các nghiên cứu này thường xem xét các khó khăn xuất phát từ đặc điểm tâm lý người cao tuổi hoặc từ việc thiết kế, tính năng của các thiết bị công nghệ khiến người cao tuổi khó sử dụng. Đối với khó khăn

liên quan đến các đặc điểm tâm lý người cao tuổi, nghiên cứu của Hilde Alvseike và cộng sự (2012) (phỏng vấn sâu với 28 người); Vaportzis và cộng sự (2017) (phát máy tính bảng để người cao tuổi sử dụng) đều nhận thấy người cao tuổi thiếu tự tin, suy giảm khả năng nhận thức và thiếu kiến thức về thiết bị công nghệ. Điều này đã làm giảm đáng kể việc sử dụng các thiết bị thông minh của người cao tuổi. Đi sâu hơn về vấn đề này, Muna Azuddin và cộng sự (2014), Hazawani Mohd Mohadis và cộng sự (2014) cho thấy người cao tuổi không chỉ không có nhiều kiến thức về các thiết bị công nghệ, mà còn bị hạn chế về tài chính, thị lực, trong khi việc ghi nhớ và sử dụng các chức năng của thiết bị lại phức tạp. Những khó khăn nói trên đã khiến người cao tuổi tham gia khảo sát cảm thấy rất khó để vượt qua (Chan và cộng sự, 2016), thậm chí họ cảm thấy việc sử dụng các thiết bị công nghệ cao là bất khả thi dù rất cố gắng (Reneland - Forsman, 2018). Trong thời gian xảy ra đại dịch COVID-19, Eunjin Yang và cộng sự (2022) đã khảo sát bằng bảng hỏi với người cao tuổi khuyết tật tại Hàn Quốc và nhận thấy chỉ 23,7% số người cao tuổi khuyết tật có thể sử dụng internet để tiếp cận sự trợ giúp về sức khỏe; tuy vậy, họ vẫn còn bị hạn chế rất lớn về việc này. Đối với các khó khăn tâm lý liên quan đến thiết kế của thiết bị, Eleftheria Vaportzis và cộng sự (2017) sử dụng phương pháp quan sát và phỏng vấn sâu người cao tuổi và nhận thấy những chỉ dẫn sử dụng, thiết kế và phần mềm của máy tính quá phức tạp khiến cho việc sử dụng chúng không dễ dàng. Những vấn đề cụ thể hơn được chỉ ra như cỡ chữ nhỏ (Muna Azuddin và cộng sự, 2014), các phím phức tạp khiến người cao tuổi gặp khó khăn trong việc ghi nhớ (Hazawani Mohd Mohadis và cộng sự, 2014).

Ở Việt Nam, Nguyễn Hữu Hoàng (2023) đã khảo sát tại Thành phố Hồ Chí Minh và nhận thấy 75% số người cao tuổi được khảo sát tiếp nhận các thông tin về COVID-19 từ các báo điện tử; 62,5% - qua truyền hình. Những người được khảo sát đánh giá tích cực về vai trò của công nghệ với sức khỏe và cuộc sống của họ. Khi cần giải quyết các vấn đề liên quan đến sức khỏe như bảo vệ bản thân trong đại dịch COVID-19, họ thường tìm kiếm bằng các công cụ công nghệ. Tuy vậy, các phần mềm bảo vệ sức khỏe được chính quyền khuyến cáo sử dụng còn ít được họ tiếp cận.

Từ những kết quả nghiên cứu trên, có thể thấy hầu như chưa có các nghiên cứu tập trung làm rõ ứng phó của người cao tuổi với các khó khăn tâm lý, cũng như sự cần thiết của việc tiến hành nghiên cứu ứng phó với các khó khăn tâm lý của người cao tuổi khi sử dụng thiết bị công nghệ số, dịch vụ số hiện nay. Việc nghiên cứu về những khó khăn và ứng phó của người cao tuổi trong việc sử dụng các thiết bị, công nghệ là cần thiết bởi hiện nay số lượng người cao tuổi Việt Nam khoảng 12,5 triệu người, tương đương 13% dân số cả nước (<https://vietnam.unfpa.org>). Ước tính đến năm 2036, Việt Nam bước vào thời kỳ dân số già (Cổng thông tin điện tử Bộ Y tế, <https://moh.gov.vn/>, ngày 1/10/2023). Về mặt đặc điểm tâm lý, hoạt động của người cao tuổi giảm đi ở tuổi 50 và suy giảm mạnh khi bước vào tuổi 60 do liên quan đến vấn đề như sức khỏe yếu đi hay là đã nghỉ hưu

(Hoàng Mộc Lan và cộng sự, 2015), các mối quan hệ xã hội thu hẹp, chủ yếu trong phạm vi gia đình, hoạt động của hệ thần kinh và các quá trình nhận thức, suy giảm trí nhớ... Chính vì vậy, họ thường gặp các khó khăn tâm lý khi sử dụng các thiết bị công nghệ. Như ở trên đã đề cập, các khó khăn tâm lý khiến cho hoạt động của con người bị cản trở và kém hiệu quả, điều đó dẫn đến sự thiếu tự tin, lo lắng, căng thẳng. Vì vậy, việc nghiên cứu làm rõ ứng phó của người cao tuổi với các khó khăn khi sử dụng thiết bị công nghệ, một mặt sẽ có cơ sở giúp đưa ra các biện pháp hỗ trợ hiệu quả cũng như xây dựng các chính sách phù hợp trong bối cảnh đất nước ta đang có chủ trương chuyển đổi số, chính phủ số hiện nay, mặt khác, giúp người cao tuổi nâng cao sự tự tin, hòa nhập với cuộc sống hiện đại vốn luôn gắn với các thiết bị công nghệ hiện nay.

2. Mẫu khảo sát và phương pháp nghiên cứu

2.1. Mẫu khảo sát

Nghiên cứu khảo sát trên 200 người cao tuổi (từ 60 - 80 tuổi) đang sinh sống tại Hà Nội. Trong đó: 105 nam (52,5%), 95 nữ (47,5%); 100 người đang sống tại nội thành (50%) và 100 người đang sống tại ngoại thành (50%); tuổi trung bình: 68,99.

Nhóm nghiên cứu đã liên hệ và nhận được sự hỗ trợ của Hội Phụ nữ phường Xuân Tảo (quận Bắc Từ Liêm) và Hội Phụ nữ xã Bột Xuyên (huyện Mỹ Đức) để tiến hành khảo sát. Phường Xuân Tảo thuộc khu vực nội thành, có mức độ đô thị hóa cao và xã Bột Xuyên thuộc khu vực ngoại thành. Cơ cấu mẫu được nhóm nghiên cứu trao đổi trước với các cán bộ phụ nữ của phường/xã để đảm bảo có sự cân bằng về giới tính, độ tuổi, nội - ngoại thành.

2.2. Phương pháp nghiên cứu

Để làm rõ ứng phó với khó khăn tâm lý của người cao tuổi khi sử dụng thiết bị công nghệ, nghiên cứu này đã sử dụng thang đo về Ứng phó với các tình huống căng thẳng phiên bản rút gọn (Coping inventory for stressful situations: Situation specific version/CISS-SSC) của tác giả Endler và Parker (1999). Đây là thang đo đã được Lê Đại Minh và Nguyễn Thị Minh Hằng (2021) thích nghi trên nhóm mẫu Việt Nam. Thang đo có 21 item, tập trung vào 3 cách là ứng phó né tránh (Avoidance coping), ứng phó định hướng cảm xúc (Emotion-oriented coping) và ứng phó định hướng nhiệm vụ (Task-oriented coping). Ứng phó né tránh mô tả các hoạt động và thay đổi nhận thức nhằm tránh tình trạng căng thẳng. Trong đó, né tránh được chia nhỏ hơn thành 2 cách là gây sao nhãng/phân tán tư tưởng (ví dụ: tự thưởng cho bản thân một món đồ) và chuyển hướng xã hội (ví dụ: gặp gỡ bạn bè). Ứng phó định hướng cảm xúc mô tả các phản ứng cảm xúc cá nhân tự định hướng, mục đích là giảm căng thẳng (nhưng điều này không phải lúc nào cũng thành công). Các phản ứng bao gồm phản ứng theo cảm xúc (ví dụ: tự trách bản thân vì quá xúc động, tức giận, trở nên căng thẳng), thiên kiến cá nhân và huyền tưởng (phản ứng mơ mộng). Ứng phó định hướng nhiệm vụ mô tả các nỗ lực có mục đích theo định hướng nhiệm vụ nhằm giải quyết vấn

đề, tái cấu trúc vấn đề, cố gắng thay đổi tình huống hoặc lên kế hoạch và nỗ lực để giải quyết vấn đề. Đề tài nghiên cứu đã chỉnh sửa một số cách diễn đạt trong một item cho phù hợp với nghiên cứu này. Mỗi item có 5 mức độ lựa chọn từ “hoàn toàn không đúng” (ứng với 1 điểm) đến “hoàn toàn đúng” (ứng với 5 điểm). Độ tin cậy của các tiêu thang đo trong nghiên cứu này như sau:

Bảng 1: Độ tin cậy của các tiêu thang đo Ứng phó với các tình huống căng thẳng

Các tiêu thang đo Ứng phó	Số lượng item	Alpha của Cronbach	Tương quan item - tổng biến
Tiêu thang ứng phó né tránh	7	0,73	0,30 - 0,64
Tiêu thang ứng phó định hướng nhiệm vụ	7	0,88	0,61 - 0,73
Tiêu thang ứng phó định hướng cảm xúc	7	0,81	0,43 - 0,70

Bên cạnh thang đo về Ứng phó với các tình huống căng thẳng khi sử dụng thiết bị công nghệ, nhóm nghiên cứu đã khảo sát khó khăn tâm lý của người cao tuổi trong sử dụng thiết bị công nghệ. Thang đo về Khó khăn tâm lý của người cao tuổi trong sử dụng thiết bị công nghệ có 16 item, mỗi item có 3 mức độ lựa chọn từ 1- không bao giờ xuất hiện đến 3- thường xuyên. Thang đo tập trung vào 4 nhóm nội dung: khó khăn về nhận thức (4 item, $\alpha = 0,61$); khó khăn về cảm xúc (5 item, hệ số tin cậy (α) = 0,78); khó khăn về hành vi (4 mệnh đề, $\alpha = 0,68$) và khó khăn liên quan đến vấn đề an ninh mạng (3 item, $\alpha = 0,83$). Để đảm bảo tính logic của nội dung, bài tạp chí này sẽ làm rõ mức độ và biểu hiện của khó khăn tâm lý của người cao tuổi khi sử dụng thiết bị công nghệ; sau đó, sẽ tập trung vào ứng phó của họ với các khó khăn này.

3. Kết quả nghiên cứu

3.1. Khó khăn tâm lý của người cao tuổi khi sử dụng thiết bị công nghệ

Tìm hiểu khó khăn tâm lý của người cao tuổi tại Hà Nội khi sử dụng thiết bị công nghệ, kết quả khảo sát cho thấy điểm trung bình (M) chung của các biểu hiện là 1,94 (thang đo 3 mức độ với điểm càng cao thì khó khăn càng lớn). Kết quả này phản ánh thực tế người cao tuổi có những khó khăn, lúng túng nhất định trong sử dụng các thiết bị công nghệ. Cụ thể hơn, các khó khăn của người cao tuổi được khảo sát tương đối đa dạng, tập trung vào một số nhóm như: 1) Khó khăn về nhận thức: phải nhớ nhiều mật khẩu (thỉnh thoảng - 46,5%, thường xuyên - 34,0%), hướng dẫn sử dụng phức tạp (49,5 - 19,0%)... 2) Khó khăn về cảm xúc: e ngại khi phải nhờ con cháu hướng dẫn nhiều lần (51,5 - 19,0%), khó chịu vì nút bấm, cỡ chữ, màu sắc màn hình (49,0 - 28,0%)... 3) Khó khăn về hành vi: thao tác không chính xác (50,0 - 18,5%), không biết cách cài đặt (38,0 -

17,5%)... 4) Khó khăn liên quan đến an ninh mạng: lo sợ lộ thông tin, bị đánh cắp tài khoản ngân hàng (37,5 - 45,0%), sợ bị lừa khi mua hàng trực tuyến (38,5 - 43,0%)... Từ các khó khăn này, nội dung tiếp theo sẽ làm rõ ứng phó của người cao tuổi với các khó khăn tâm lý khi sử dụng thiết bị công nghệ.

3.2. Ứng phó của người cao tuổi với các tình huống căng thẳng khi sử dụng thiết bị công nghệ

3.2.1. Đánh giá chung

Bảng 2: Ứng phó của người cao tuổi với các tình huống căng thẳng khi sử dụng thiết bị công nghệ (N = 200)

	Items	M	SD
Né tránh (M chung: 2,95)	1. Nghỉ ngơi một thời gian	3,23	1,18
	2. Tự thưởng cho bản thân một hoạt động ưa thích	3,10	1,33
	3. Nhờ người khác	3,43	1,26
	4. Đi mua sắm	2,07	1,17
	5. Dành thời gian cho người/việc khác	2,95	1,36
	6. Đi uống trà hoặc dùng món ăn ưa thích	2,88	1,45
	7. Gọi/Nhắn tin cho một người bạn	3,04	1,43
Định hướng nhiệm vụ (M chung: 3,29)	1. Tập trung vào khó khăn khi sử dụng và tìm cách giải quyết	3,25	1,13
	2. Nghĩ xem mình đã giải quyết vấn đề tương tự như thế nào	3,24	1,15
	3. Lên danh sách, viết ra các việc cần làm và thực hiện	3,18	1,36
	4. Cố gắng để hiểu những khó khăn hiện tại	3,43	1,18
	5. Cố gắng sửa sai ngay trong khi thực hiện	3,35	1,25
	6. Suy nghĩ và học hỏi từ những sai lầm	3,37	1,19
	7. Phân tích vấn đề trước khi thực hiện lại	3,22	1,24
Định hướng cảm xúc (M chung: 3,0)	1. Tự đổ lỗi cho bản thân vì bị vướng vào khó khăn hiện tại	3,00	1,30
	2. Cảm thấy lo lắng rằng mình không sử dụng được công nghệ	3,08	1,32
	3. Đổ lỗi cho bản thân vì quá nhạy cảm với khó khăn	2,65	1,21
	4. Trở nên rất khó chịu	2,77	1,29
	5. Tự đổ lỗi cho bản thân vì không biết sử dụng	2,90	1,38
	6. Mong muốn thay đổi những gì đã xảy ra, hoặc những cảm xúc tiêu cực của bản thân	3,30	1,32
	7. Nghĩ về những sai sót trong sử dụng thiết bị số	3,31	1,31

Ứng phó định hướng nhiệm vụ: Điểm của cách ứng phó này mức trên trung bình và cao hơn hai cách ứng phó còn lại. Đây là cách thức ứng phó mà chủ thể tập trung vào suy nghĩ, hiểu và giải quyết vấn đề đang gặp phải. Từ đó mà có cách thức giải quyết tốt nhất. Những kết quả này cũng là gợi ý trong việc đưa ra các cách thức hỗ trợ người cao tuổi khi họ gặp khó khăn về công nghệ. Rõ ràng chỉ khi người cao tuổi có động lực, có cách thức phù hợp khi gặp khó khăn như suy nghĩ, phân tích vấn đề, nghĩ xem đã từng giải quyết vấn đề tương tự như thế nào... thì cũng là lúc những biện pháp phổ cập, hỗ trợ người cao tuổi trong vấn đề này phát huy hiệu quả cao nhất, giúp họ vượt qua các khó khăn, căng thẳng tâm lý một cách hiệu quả và chủ động. Cách thức ứng phó tập trung vào nhiệm vụ này cũng đồng thời khiến người cao tuổi chủ động giải quyết nhiệm vụ của mình, không cảm thấy mình bị phụ thuộc vào người khác, giúp họ tự tin hơn ở những khó khăn, nhiệm vụ tương tự. Đây cũng đồng thời là cách thức khiến người cao tuổi nâng cao cảm xúc tích cực, sự hỗ trợ của những người liên quan như một cách thức giao tiếp xã hội, khiến người cao tuổi cởi mở và chủ động hơn với công việc của mình chứ không chỉ là thuần túy giúp đỡ “người không biết”.

Xem xét các biểu hiện cụ thể của cách ứng phó này, có thể thấy các item đều có điểm trung bình khá cao và ít có sự phân hóa như hai cách thức ứng phó né tránh và định hướng cảm xúc. Trong đó, điểm trung bình cao nhất là “cố gắng để hiểu những khó khăn hiện tại” - 3,43. Hiểu những khó khăn mình đang gặp phải là cơ sở để giải quyết khó khăn đó. Đối với việc sử dụng các thiết bị công nghệ thì điều này lại càng quan trọng hơn. Bởi với các thiết bị công nghệ, các phần mềm được cài đặt trong các thiết bị luôn có các nguyên lý hoạt động riêng, việc hiểu các nguyên lý, nguyên tắc hoạt động của chúng là cơ sở để người cao tuổi có thể khắc phục khó khăn họ đang gặp phải. Biểu hiện có điểm trung bình thấp nhất trong kiểu ứng phó này là “lên danh sách, viết ra các việc cần làm và thực hiện” - 3,18. Mặc dù đây là biểu hiện có điểm số thấp nhất của kiểu ứng phó định hướng nhiệm vụ nhưng vẫn ở mức khá cao so với toàn thang đo. Như đã trình bày ở trên, người cao tuổi gặp các khó khăn như không nhớ các thao tác, hướng dẫn sử dụng phức tạp, quên mật khẩu... Vì vậy, đôi khi việc ghi ra các nội dung liên quan (như mật khẩu, các bước thao tác) cũng là cách thức hữu ích và giúp người cao tuổi dễ dàng hơn khi sử dụng thiết bị công nghệ.

Ứng phó định hướng cảm xúc: có điểm số ở mức trung bình (trên thang đo 5 mức độ). Trong thực tế, với bất cứ hành động, tình huống nào, con người luôn có cảm xúc hài lòng hay không, dương tính hay âm tính với tình huống, công việc đó. Vì vậy, xem xét cách thức ứng phó dựa vào cảm xúc giúp ta hiểu hơn cách thức người cao tuổi đối mặt với khó khăn của mình.

Có thể thấy, những kết quả cao nhất và thấp nhất trong bảng số liệu đều phản ánh việc người cao tuổi không có nhiều cảm xúc tiêu cực khi gặp các trục trặc về mặt công nghệ nhưng họ cũng không lạc quan với những cảm xúc dương tính, tích cực. Điều đó có thể xuất phát từ đặc thù tâm lý người cao tuổi, sự từng

trải trong cuộc sống cũng như các phản ứng tâm lý chậm lại, ít tinh nhanh, mạnh mẽ như người trẻ tuổi khiến cho cảm xúc của người cao tuổi với các vấn đề khó khăn cũng không thực sự cực đoan hoặc lạc quan thái quá. Hai biểu hiện có điểm trung bình cao nhất của cách ứng phó định hướng cảm xúc gồm: mong muốn thay đổi những gì xảy ra hoặc cảm xúc tiêu cực (3,3); và nghĩ về những sai sót (3,31). Đây đều là những cảm xúc khiến người cao tuổi hướng đến giải quyết vấn đề đang đặt ra. Ngược lại, hai biểu hiện thể hiện sự tiêu cực, khó chịu hay đổ lỗi cho bản thân đều có kết quả thấp (2,77 và 2,65).

Ứng phó né tránh: Đây là kiểu né tránh có điểm số thấp nhất trong ba cách ứng phó. Né tránh là cách giải quyết vấn đề ít hiệu quả vì không tập trung vào những khó khăn mà chủ thể đang gặp phải. Trong thực tế, với các cách thức ứng phó cụ thể như nghỉ ngơi một thời gian, uống trà có thể giúp chủ thể giảm căng thẳng, tập trung trở lại để tìm cách giải quyết vấn đề. Tuy vậy, nhìn chung đây là phong cách ứng phó không hoặc ít phù hợp; kết quả từ khảo sát cho thấy những người được hỏi cũng không tập trung vào cách thức ứng phó này. Chúng ta đang sống trong thời đại có sự phát triển mạnh mẽ của khoa học công nghệ; chuyên đổi số đang là mục tiêu quan trọng của đất nước. Điều này đòi hỏi mỗi người dân phải tiếp cận, sử dụng các thiết bị công nghệ và ứng phó với các khó khăn gặp phải trong hoạt động này một cách đúng đắn hơn.

Xem xét cụ thể hơn các biểu hiện của ứng phó né tránh, có thể thấy sự phân hóa rõ nét. Biểu hiện có điểm trung bình cao nhất là “Nhờ người khác” ($M = 3,43$) và thấp nhất là “Đi mua sắm” (2,07). Trong khi thực hiện việc khảo sát, chúng tôi được nhiều người cao tuổi chia sẻ rằng họ thường nhờ con cháu, người thân trong gia đình khi gặp các khó khăn trong thao tác với các thiết bị di động, máy tính. Nhiều nghiên cứu đã khẳng định gia đình Việt Nam có sự gắn bó bền chặt giữa các thành viên, các thế hệ, người già hay sống cùng con cháu (Phan Kế Bính, 1915, tr. 13-20; Phan Ngọc, 2013, tr. 67). Chính vì vậy, người cao tuổi có thể nhờ con cháu xử lý các khó khăn khi sử dụng các thiết bị công nghệ.

Nhìn chung, có thể thấy trong ba cách ứng phó, ứng phó định hướng nhiệm vụ có kết quả cao nhất, ứng phó định hướng cảm xúc và né tránh có kết quả thấp hơn và không có quá nhiều sự chênh lệch. Điều đó cho thấy người cao tuổi khá “chùng mực” trong cách thức vượt qua các khó khăn khi sử dụng các thiết bị công nghệ của mình. Trên thang đo 5 mức độ, cả ba cách thức ứng phó đều xoay quanh mức trung bình, nói cách khác, nhìn chung họ chưa thực sự ứng phó một cách có hiệu quả với các khó khăn khi sử dụng thiết bị công nghệ. Điều đó đặt ra việc hỗ trợ người cao tuổi trong khi ứng dụng và sử dụng các thiết bị này. Làm được điều đó sẽ có ý nghĩa lớn trong bối cảnh già hóa dân số hiện nay, đồng thời đẩy mạnh chuyển đổi số, “chính phủ số”, “nền kinh tế số”, kinh tế tri thức... là những định hướng quan trọng trong chính sách phát triển của Đảng và Nhà nước ta trong những năm gần đây.

3.2.2. Khác biệt trong ứng phó với khó khăn tâm lý của người cao tuổi xét theo một số đặc điểm nhân khẩu

Bảng 3: So sánh cách thức ứng phó với khó khăn tâm lý trong sử dụng thiết bị công nghệ theo một số nhóm nhân khẩu

Nhóm ứng phó	Giới tính	N	M	p	Nhóm tuổi	N	M	p	Nơi ở	N	M	p
Né tránh	Nam	105	2,99	0,51	60-69	107	2,97	0,71	Nội thành	100	3,26	0,01
	Nữ	95	2,91		70-80	93	2,93		Ngoại thành	100	2,64	
Định hướng nhiệm vụ	Nam	105	3,35	0,27	60-69	107	3,17	0,64	Nội thành	100	3,66	0,01
	Nữ	95	3,21		70-80	93	3,42		Ngoại thành	100	2,91	
Định hướng cảm xúc	Nam	105	2,95	0,43	60-69	107	2,84	0,01	Nội thành	100	3,27	0,01
	Nữ	95	3,05		70-80	93	3,17		Ngoại thành	100	2,72	

Từ bảng số liệu so sánh cách thức ứng phó theo các nhóm nhân khẩu, có thể thấy một số kết quả sau:

Giữa nhóm nam và nữ, không có sự khác biệt về mặt thống kê ($p > 0,05$), kết quả này phản ánh người cao tuổi dù là nam hay nữ thì cách thức ứng phó với các khó khăn trong sử dụng thiết bị công nghệ là gần như nhau.

Hai nhóm tuổi khá tương đồng nhau về cách ứng phó theo cách né tránh và giải quyết nhiệm vụ ($p > 0,05$). Với cách thức ứng phó định hướng cảm xúc, nhóm tuổi 70 - 80 ứng phó theo cách này cao hơn so với nhóm 60 - 69 (điểm trung bình của hai nhóm lần lượt là 3,17 và 2,84; $p < 0,05$).

Đối với các nhóm phân theo nơi sống (nội - ngoại thành), có thể thấy cả 3 cách ứng phó đều có sự khác biệt có ý nghĩa thống kê khi $p < 0,05$. Xem xét cụ thể hơn kết quả, có thể thấy rất rõ xu hướng nhóm người cao tuổi sống ở nội thành có điểm trung bình cao hơn. Điều này có thể liên quan đến việc nhóm sống ở nội thành vốn có mức sống cao hơn so với nhóm ở ngoại thành nên việc sử dụng các thiết bị công nghệ cũng nhiều hơn. Từ góc nhìn này, ứng phó với khó khăn khi sử dụng thiết bị công nghệ phụ thuộc vào mức độ sử dụng, điều kiện sống của người cao tuổi.

4. Kết luận

Trên cơ sở xác định các khó khăn tâm lý của người cao tuổi khi sử dụng các thiết bị công nghệ, nghiên cứu đã làm rõ ứng phó của họ với các khó khăn này. Kết quả cho thấy người cao tuổi chưa thực sự tích cực ứng phó với các khó khăn tâm lý gặp phải trong quá trình sử dụng thiết bị công nghệ. Một bộ phận người cao tuổi trong mẫu nghiên cứu đã sử dụng các cách thức ứng phó khác nhau, trong đó cách ứng phó định hướng nhiệm vụ được sử dụng nhiều hơn nhưng không đáng kể so với ứng phó né tránh hay ứng phó định hướng cảm xúc.

Xem xét ứng phó của người cao tuổi theo một số nhóm nhân khẩu, có thể thấy nhóm phân theo giới tính và độ tuổi không có nhiều sự khác biệt có ý nghĩa thống kê. Sự khác biệt rõ nét nhất là khi so sánh nhóm người cao tuổi sống tại nội thành và ngoại thành, thể hiện ở cả 3 cách thức ứng phó: Nhóm người cao tuổi sống ở nội thành định hình ứng phó theo cả ba cách rõ ràng hơn nhóm sống ở ngoại thành.

Trong thực tế, hầu như mọi mặt của cuộc sống, giao tiếp xã hội, thông tin liên lạc, công việc... đều gắn với việc sử dụng các thiết bị công nghệ. Chính vì vậy, nghiên cứu về khó khăn và ứng phó của người cao tuổi với việc sử dụng các thiết bị công nghệ có ý nghĩa thực tiễn cao. Kết quả nghiên cứu không chỉ giúp trả lời những vấn đề chưa được làm rõ hiện nay mà còn là cơ sở để hiện thực hóa chính sách chuyển đổi số quốc gia được hiệu quả, toàn diện hơn theo phương châm “không để ai bị bỏ lại phía sau”.

Chú thích:

Bài viết là một phần kết quả nghiên cứu thuộc đề tài cấp cơ sở năm 2024: *Khó khăn tâm lý và ứng phó của người cao tuổi trong tiếp cận thiết bị số, dịch vụ số tại Hà Nội*; Viện Tâm lý học chủ trì; TS. Vũ Quỳnh Châu làm chủ nhiệm.

Tài liệu tham khảo

Tài liệu tiếng Việt

1. Báo cáo Người cao tuổi Việt Nam (2021). *Phân tích từ Điều tra Biến động dân số và Kế hoạch hóa gia đình năm 2021*. https://vietnam.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/nguoi_cao_tuoi_vn_report_18.3.pdf.
2. *Bộ luật Lao động* (2019). https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Lao-dong-Tien-luong/Bo-Luat-lao-dong-2019-333670.aspx?anchor=diem_169.
3. Phan Kế Bính (1915). *Việt Nam phong tục*. NXB Văn học (tái bản năm 2021).
4. Cổng thông tin điện tử Bộ Y tế (2023). *Trung bình người cao tuổi ở Việt Nam mắc nhiều bệnh kết hợp, chi phí điều trị cao gấp 8-10 lần người trẻ*. https://moh.gov.vn/hoat-dong-cua-dia-phuong/-/asset_publisher/gHb1a8vOQDuS/content/trung-binh-nguoi-cao-tuoi-o-viet-nam-mac-nhieu-benh-ket-hop-chi-phi-ieu-tri-cao-gap-8-10-lan-nguoi-tre.

5. Vũ Ngọc Hà (2011). *Khó khăn tâm lý của học sinh đầu lớp 1*. NXB Từ điển Bách khoa. Hà Nội.
6. Nguyễn Hữu Hoàng (2023). Công nghệ thông tin và đời sống người cao tuổi Thành phố Hồ Chí Minh trong đại dịch COVID-19. *Tạp chí Nghiên cứu Gia đình và Giới, quyển 33, số 1*, 3-18.
7. Hoàng Mộc Lan (Chủ biên, 2015). *Những vấn đề tâm lý - xã hội của người cao tuổi Việt Nam: Thực trạng - giải pháp trợ giúp và phát huy vai trò người cao tuổi tại cộng đồng*. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
8. *Luật Người cao tuổi: Luật số 39/2009/QH12 của Quốc hội* (2009). <https://vanban.chinhphu.vn/default.aspx?pageid=27160&docid=92321>.
9. Lê Đại Minh, Nguyễn Thị Minh Hằng (2021). Thích ứng phiên bản rút gọn của bảng kiểm ứng phó với các tình huống căng thẳng trên nhóm mẫu Việt Nam. *Tạp chí Tâm lý học*, 6(267), 65-81.
10. Phan Ngọc (2013). *Bản sắc văn hóa Việt Nam*. NXB Văn hóa - Thông tin.
11. Vũ Thị Nho (2008). *Tâm lý học phát triển*. NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.

Tài liệu tiếng Anh

12. Alvseike, H., & Brønnick, K. (2012). Feasibility of the iPad as a hub for smart house technology in the elderly; effects of cognition, self-efficacy, and technology experience. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 5, 299-306. <https://doi.org/10.2147/JMDH.S35344>.
13. Azuddin, M., Malik, S. A., Abdullah, L. M., & Mahmud, M. (2014). Older people and their use of mobile devices: Issues, purpose and context. *The 5th international conference on information and communication technology for the muslim world, ICT4M 2014*.10.1109/ICT4M.2014.7020610.
14. Chan, M. Y., Haber, S., Drew, L. M., & Park, D. C. (2016). Training older adults to use tablet computers: Does it enhance cognitive function? *The Gerontologist*, 56(3), 475-484. <https://doi.org/10.1093/geront/gnu057>.
15. Endler, N. S., & Parker, J. D. A. (1999). *Coping inventory for stressful situations (CISS): Manual* (2nd ed.). Toronto: Multi-Health Systems.
16. Mohadisdudis, H. M., & Ali, N. M. (2024). A study of smartphone usage and barriers among the elderly. *2014 3rd International Conference on User Science and Engineering (i-USER)*, Shah Alam, Malaysia, 109-114. DOI: 10.1109/IUSER.2014.7002686.
17. Reneland-Forsman, L. (2018). Borrowed access - the struggle of older persons for digital participation. *International Journal of Lifelong Education*, 37(3), 333-344. <https://doi.org/10.1080/02601370.2018.1473516>.
18. Vaportzis, E., Clausen, M. G., & Gow, A. J. (2017). Older adults perceptions of technology and barriers to interacting with tablet computers: A focus group study. *Frontiers in Psychology*, 8, 1687. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.01687>.
19. Yang, E., Kim, M. J., & Lee, K. H. (2022). Digital divide and difficulties in acquiring health resources in disabled older adults during the pandemic. *Innovation in Aging*, 6(Supply 1), 797. <https://doi.org/10.1093/geroni/igac059.2876>.