



# CULTURAL COMMUNICATION THEORY (M-14)

Communication Accommodation Theory  
Face Negotiation Theory



# COMMUNICATION ACCOMODATION THEORY

## Howard Giles

(Objective Theory–Social Cultural Tradition)

# Howard Giles



- ▶ Howard Giles membangun teori akomodasi komunikasi (CAT) sebagai jawaban atas pertanyaan mengenai niat dan persepsi perubahan pola bicara, keanggotaan kelompok budaya, dan konsekuensi sosial.
- ▶ Giles mengacu pada penyesuaian pidatonya sebagai akomodasi, atau mengubah perilaku komunikasi dengan cara yang mengurangi jarak sosial.
- ▶ Sebaliknya, gagal mengubah gaya seseorang (atau penyesuaian komunikasi lainnya yang mempertahankan atau meningkatkan jarak sosial) adalah non-akomodasi.
- ▶ Penelitian awal Giles dan rekan-rekannya berpusat pada komunikasi antaretnis, seringkali antara dua kelompok bilingual di negara yang sama.
- ▶ Namun, dalam tiga dekade terakhir, para peneliti CAT juga menunjukkan minat yang konsisten dalam mengeksplorasi akomodasi dalam konteks antar generasi.
- ▶ Apakah perbedaan antara orang-orang bersifat generasi, budaya, atau dari sumber lain, Giles berpendapat bahwa pemahaman tentang CAT dapat membantu anggota kelompok yang berbeda berkomunikasi secara efektif satu sama lain

# Bagaimana kami mengakomodasi



- ▶ Giles kontras dengan konvergensi dan divergensi, dua bentuk komunikasi strategis yang digunakan untuk berinteraksi dengan orang lain yang beragam.
- ▶ Konvergensi
  - Konvergensi adalah strategi di mana Anda menyesuaikan perilaku komunikasi Anda sedemikian rupa sehingga menjadi lebih mirip dengan orang lain.
  - Sebagian besar waktu, kami melakukannya karena kami ingin mengakomodasi orang lain.
  - Ini adalah bentuk adaptasi audiens untuk mengurangi perbedaan nonverbal.
  - Manajemen wacana, cara lain untuk beradaptasi, adalah pemilihan topik yang sensitif untuk dibahas.
- ▶ Perbedaan
  - Divergence adalah strategi komunikasi untuk menonjolkan perbedaan antara Anda dan orang lain.
  - Sebagian besar waktu, tujuan divergensi adalah non-akomodasi.
  - Divergence dapat mencakup kontra-akomodasi - langsung, disengaja, dan bahkan cara bermusuhan untuk memaksimalkan perbedaan antara penutur.
  - Lansia sering meningkatkan jarak sosial melalui proses self-handicapping — strategi defensif dan menyelamatkan muka yang menggunakan usia sebagai alasan untuk tidak berkinerja baik.
  - Giles dan koleganya menggambarkan dua strategi lain yang mirip dengan divergensi yang sedikit lebih halus, tetapi berfungsi sebagai non-akomodasi.
    - Pemeliharaan adalah strategi bertahan dalam gaya komunikasi asli Anda terlepas dari perilaku komunikasi yang lain.
    - Strategi lain yang mirip dengan divergensi adalah akomodasi berlebihan, yang mungkin dimaksudkan dengan baik, tetapi memiliki efek membuat penerima merasa lebih buruk.

# Motivasi berbeda untuk konvergensi dan divergensi



- ▶ Ahli teori CAT selalu menyatakan bahwa keinginan untuk mendapatkan persetujuan adalah motivasi utama untuk konvergensi
  - ▶ Tetapi ini tidak memperhitungkan divergensi, juga tidak ketika pembicara bertindak sebagai wakil dari suatu kelompok.
  - ▶ Teori identitas sosial Ketika komunikator menyadari perbedaan kelompok mereka, itu adalah kontak antarkelompok.
    - Henri Tajfel dan John Turner percaya bahwa kontak antarkelompok adalah hal biasa, dan bahwa identitas sosial kita didasarkan padanya
    - Kita sering berkomunikasi bukan sebagai individu tetapi sebagai perwakilan dari kelompok yang mendefinisikan kita.
    - Komunikasi dapat digunakan untuk memperkuat dan mempertahankan ikatan dengan kelompok referensi.
    - Ketika kelompok menonjol pada awal interaksi dengan seseorang yang berbeda, CAT mengklaim bahwa komunikasi akan menyimpang dari pidato pasangan daripada menyatu ke arah itu.
    - Tajfel dan Turner menggambarkan kontinum motivasi dengan identitas pribadi di satu sisi skala dan identitas sosial di sisi lain.
    - Jika komunikator merasakan perlunya kekhasan, maka divergensi seringkali merupakan hasilnya.
- Mereka mengemukakan kemungkinan bahwa seseorang dapat meminta persetujuan dan kekhasan dalam percakapan yang sama ketika identitas pribadi dan sosial sama-sama menonjol.

# Motivasi berbeda untuk konvergensi dan divergensi..



- ▶ Orientasi awal adalah kecenderungan yang dimiliki seseorang untuk berfokus pada identitas individu atau identitas kelompok.
- ▶ Lima faktor mempengaruhi persepsi percakapan sebagai pertemuan antarkelompok.
  - **Konteks budaya kolektif.**
    - Fokus kami yang berpusat pada kolektivisme menekankan kesamaan dan kepedulian timbal balik dalam budaya — yang pasti berorientasi pada identitas sosial.
    - Fokus budaya individualistis yang berpusat pada saya menghargai aktor individu — jelas berorientasi pada identitas individu.
  - Jika interaksi sebelumnya tidak nyaman, kompetitif, atau bermusuhan, kedua orang yang berinteraksi akan cenderung menganggap hasil itu sebagai identitas sosial orang lain.
  - Stereotip yang lebih spesifik dan negatif yang dimiliki orang tentang out-group, semakin besar kemungkinan mereka memikirkan yang lain dalam hal identitas sosial dan kemudian menggunakan komunikasi yang berbeda.
  - Ekspektasi norma-norma kelompok dapat memengaruhi apakah seorang anggota satu kelompok menganggap seseorang dari kelompok lain sebagai individu atau sebagai “salah satu dari mereka.”
  - Solidaritas kelompok yang tinggi dan ketergantungan kelompok yang tinggi akan memprediksi bahwa kita memiliki orientasi antarkelompok awal.
- ▶ Tidak ada faktor tunggal yang menentukan orientasi awal seseorang, namun jika kelima faktor tersebut berbaris dalam arah identitas sosial, mereka membuatnya hampir pasti bahwa seorang komunikator akan mendekatinya sebagai pertemuan antarkelompok.

# Evaluasi penerima konvergensi dan divergensi



- ▶ Orang-orang bertemu ketika mereka menginginkan persetujuan sosial dan menyimpang ketika mereka ingin menekankan kekhasan mereka.
- ▶ Giles dan rekan-rekannya masih percaya bahwa pendengar menganggap konvergensi sebagai positif dan divergensi sebagai negatif.
- ▶ Pembicara konvergen dievaluasi sebagai lebih kompeten, menarik, hangat, dan kooperatif dibandingkan dengan komunikator yang berbeda yang dipandang sebagai menghina, tidak sopan, dan bermusuhan.

# Evaluasi penerima konvergensi dan divergensi..



- ▶ Yang akhirnya penting adalah bagaimana komunikator dipersepsikan.
- ▶ Akomodasi obyektif versus subyektif.
  - Putusnya hubungan mungkin terjadi antara apa yang sebenarnya terjadi dan apa yang dirasakan pendengar.
  - Pembicara yang berkumpul juga bisa salah memahami gaya orang lain.
- ▶ Teori atribusi.
  - Heider dan Kelley menyarankan agar kita mengaitkan disposisi internal dengan perilaku yang kita lihat berlaku lain.
  - Asumsi default kami adalah bahwa orang yang melakukan hal seperti itu adalah seperti itu.
  - Evaluasi pendengar didasarkan pada kemampuan orang lain, kendala eksternal, dan upaya yang dikeluarkan.
  - Secara keseluruhan, pendengar yang menafsirkan konvergensi sebagai keinginan pembicara untuk memecah hambatan budaya bereaksi cukup baik
- ▶ Ketegangan antarpribadi yang diciptakan oleh divergensi atau pemeliharaan tentu saja dapat menghalangi pembentukan hubungan dan pemahaman antar kelompok atau antar budaya.
- ▶ Tetapi sisi positif dari komunikator adalah identitas sosial dan solidaritas yang ditegaskan kembali yang berasal dari penerapan strategi yang berbeda.

# Menerapkan interaksi CAT ke polisi-warga



- ▶ CAT dapat diterapkan pada situasi antar budaya atau antarkelompok di mana perbedaan antara orang-orang terlihat dan signifikan.
- ▶ Giles telah menggunakan CAT untuk menganalisis penghentian lalu lintas rutin untuk masalah akomodasi dan balapan.
- ▶
- ▶ Tujuan dari satu studi CAT adalah “untuk bergerak melampaui asumsi biasa untuk secara sistematis menyelidiki sejauh mana ras orang yang berinteraksi dapat memengaruhi sifat komunikasi polisi–sipil.”

# Kritik:

## Cakupan luar biasa dengan kejelasan biaya



- ▶ CAT tidak hanya menjelaskan perilaku komunikasi, tetapi juga menjelaskan mengapa hal itu terjadi.
- ▶ Teori ini secara konsisten meramalkan apa yang akan terjadi dalam situasi tertentu.
- ▶ CAT adalah teori yang sangat kompleks yang disajikan dalam beberapa versi yang kadang-kadang ditawarkan secara bersamaan.
- ▶ Struktur dan terminologi yang mendasarinya tidak selalu terwakili secara konsisten bahkan dengan makna “akomodasi” yang licin.
- ▶ Masalah kompleksitas meluas ke kemungkinan mampu menunjukkan bahwa teori itu salah.
- ▶ Tes teori telah menggunakan campuran metode kualitatif dan kuantitatif.
- ▶ Teori ini memberikan wawasan praktis ke banyak situasi di mana orang-orang dari berbagai kelompok atau budaya bersentuhan



## **FACE NEGOTIATION THEORY**

**Stella Ting-Toomey**

**(Objective Theory- Socio Psychology Tradition &  
Socio Cultural Tradition)**



# Stella Ting-Toomey

- ▶ Teori negosiasi-wajah Stella Ting-Toomey membantu menjelaskan perbedaan budaya dalam menanggapi konflik.
- ▶ Asumsi dasar adalah bahwa semua orang menegosiasikan "wajah."
  - Wajah adalah metafora untuk citra diri publik kita - cara kita ingin orang lain melihat kita dan memperlakukan kita.
  - Pekerjaan muka mengacu pada pesan verbal dan nonverbal spesifik yang membantu mempertahankan dan memulihkan kehilangan wajah, dan untuk menjunjung tinggi dan menghormati keuntungan wajah.
- ▶ Identitas kita selalu dapat dipertanyakan, yang pasti mengarah pada konflik dan kerentanan.
- ▶ Pekerjaan tangan dan gaya penanganan konflik yang berbeda-beda bervariasi dari satu budaya ke budaya lain.
- ▶ Teori negosiasi-wajah mendalilkan bahwa pengerjaan wajah orang-orang dari budaya individualistik seperti Amerika Serikat atau Jerman akan sangat berbeda dari pengerjaan wajah orang-orang dari budaya kolektif seperti Jepang atau Cina.
- ▶ Ting-Toomey menyarankan bahwa perawatan wajah adalah variabel intervensi penting yang mengikat budaya dengan cara orang menangani konflik.



# Budaya Kolektif Vs Budaya Individualistis

- ▶ Harry Triandis mengatakan bahwa ada tiga perbedaan penting antara budaya kolektivistik dan individualistis — perbedaan cara anggota memandang diri, tujuan, dan tugas.
- ▶ Jepang dan USA masing-masing mewakili budaya kolektif dan individualistis.
- ▶ Sementara orang Jepang cenderung menghargai kebutuhan dan tujuan kolektif (identitas-We), orang Amerika cenderung menghargai kebutuhan dan tujuan individualistis (identitas-I).
- ▶ Sedangkan orang Jepang cenderung mempersepsikan orang lain dalam kategori kami / mereka dan tidak begitu mementingkan sikap atau perasaan orang luar, orang Amerika menganggap bahwa setiap orang itu unik dan mengurangi ketidakpastian dengan mengajukan pertanyaan.



# The Multiple face of faces

- ▶ Wajah adalah masalah universal karena ia merupakan perpanjangan dari konsep-diri.
  - **Ting-Toomey mendefinisikan wajah sebagai "gambar proyeksi diri seseorang dalam situasi relasional."**
  - **Penelope Brown dan Stephen Levinson mendefinisikan wajah sebagai citra diri publik yang ingin diklaim oleh setiap anggota masyarakat untuk dirinya sendiri.**
  - **Penulis Taiwan Lin Yutang menyebut wajah "citra psikologis yang dapat diberikan dan hilang serta diperjuangkan dan disajikan sebagai hadiah."**
- ▶ Arti wajah berbeda tergantung pada perbedaan identitas budaya dan individu.
- ▶ Kekhawatiran wajah berfokus pada wajah siapa yang ingin diselamatkan seseorang.
  - **Seseorang dapat menyimpan wajah sendiri atau wajah orang lain.**
  - **Orang-orang dalam budaya individualistis cenderung lebih peduli dengan menjaga wajah mereka sendiri, sedangkan orang-orang dalam budaya kolektif menghargai menjaga wajah pihak lain.**
- ▶ Mutual Face adalah di mana ada kepedulian yang sama terhadap citra kedua belah pihak, serta citra publik atau hubungan mereka.
- ▶ Face Retoration adalah strategi pengerjaan wajah yang digunakan untuk mengintai tempat yang unik dalam kehidupan, mempertahankan otonomi, dan mempertahankan diri dari kehilangan kebebasan pribadi.
  - **Ini adalah strategi wajah khas lintas budaya individualistis.**
  - **Ini sering melibatkan membenarkan tindakan seseorang atau menyalahkan situasi.**
- ▶ Fave Giving adalah strategi pengerjaan wajah yang digunakan untuk membela dan mendukung kebutuhan orang lain untuk inklusi.
  - **Itu berarti berhati-hati untuk tidak memermalukan atau memermalukan orang lain di depan umum.**
  - **Ini adalah strategi menghadapi karakteristik lintas budaya kolektif**
- ▶ Meskipun perbedaan budaya tidak absolut, orang-orang dari budaya kolektivistis dan individualistik cenderung untuk mengistimewakan wajah lain dan wajah sendiri.



# Memprediksi gaya manajemen konflik

- ▶ Berdasarkan karya M. Afzalur Rahim, Ting-Toomey mengidentifikasi lima respons berbeda terhadap situasi di mana terdapat ketidakcocokan kebutuhan, minat, atau tujuan.
  - Menghindari (penarikan)
  - Obliging (akomodatif)
  - Kompromi (tawar-menawar)
  - Integrasi (pemecahan masalah)
  - Mendominasi (bersaing)
- ▶ Merujuk dari karya ini, Ting-Toomey dan rekannya John Oetzel (Universitas Waikato, Selandia Baru) telah membuat teorinya lebih kompleks, namun lebih mampu menjelaskan dan memprediksi perilaku konflik di seluruh dunia.

# Konstrual diri: Variasi citra diri dalam suatu budaya



- ▶ Ting-Toomey mengakui bahwa orang-orang dalam suatu budaya berbeda pada penekanan relatif yang mereka tempatkan pada swasembada individu atau solidaritas kelompok.
- ▶ Dia membahas dimensi self-konstrual (atau citra diri) dalam hal diri yang independen dan saling tergantung, atau sejauh mana orang menganggap diri mereka sebagai yang relatif otonom dari, atau terhubung dengan, orang lain.
  - Diri yang mandiri lebih berorientasi pada diri sendiri.
  - Pandangan tentang diri ini paling lazim dalam budaya individualistis. Sebaliknya, diri yang saling tergantung lebih peduli dengan wajah orang lain dan sangat dekat dengan budaya kolektif.
- ▶ Individu dalam suatu budaya memiliki citra diri yang berbeda serta pandangan yang berbeda-beda tentang sejauh mana mereka berusaha memberi wajah orang lain atau memulihkan wajah mereka sendiri dalam situasi konflik.
- ▶ Ting-Toomey membangun teorinya di sekitar gagasan mendasar bahwa orang-orang dari budaya kolektivis berbeda dalam cara mereka mengelola menghadapi dalam situasi konflik daripada mereka yang dari budaya individualistis.

# Memperbaiki hubungan antara kepedulian wajah dan gaya konflik



- ▶ Sejak pergantian abad, Ting-Toomey, Oetzel, dan banyak peneliti antarbudaya lainnya telah mengidentifikasi tiga gaya konflik utama: dominasi, penghindaran, dan integrasi.
- ▶ Dia dan Oetzel sekarang menggunakannya sebagai istilah payung untuk menunjuk 3 kelompok dari 11 strategi pekerjaan wajah tertentu.
- ▶ **Dominasi**
  - **Defend:** Berdiri untuk pendapat seseorang.
  - **Ekspresikan emosi:** Ungkapkan perasaan seseorang secara verbal.
  - **Agresi:** Lakukan upaya langsung atau pasif untuk menyakiti yang lain.
- ▶ **Penghindaran**
  - **Menyerah:** Mengakomodasi orang lain
  - **Berpura-pura:** Bertingkah seolah konflik itu tidak ada.
  - **Pihak ketiga:** Mencari bantuan dari luar untuk menyelesaikan konflik.
- ▶ **Integrasi**
  - **Mohon maaf:** Sampaikan maaf atas perilaku sebelumnya.
  - **Pembicaraan pribadi:** Hindari konfrontasi publik.
  - **Tetap tenang:** Tetap tenang selama konflik.
  - **Pemecahan masalah:** Terlibat dalam perilaku untuk bergabung dengan perspektif.
  - **Rasa Hormat:** Tunjukkan rasa hormat terhadap orang lain dengan mendengarkan.

# Memperbaiki hubungan antara kepedulian wajah dan gaya konflik..



- ▶ Tiga kelompok itu penting karena Ting-Toomey dan Oetzel mengklaim bahwa tipe wajah yang dikuatirkan orang akan memprediksi jenis pekerjaan wajah yang akan mereka pakai dalam situasi konflik.
- ▶ Mereka menemukan:
  - Mereka yang paling mementingkan wajah sendiri akan berusaha mendominasi.
  - Orang-orang yang memiliki kepedulian dengan orang lain akan berusaha menghindari konflik.
  - Pihak-pihak dengan kepedulian timbal balik akan menyukai strategi integrase
- ▶ Oetzel dan Ting-Toomey melakukan studi empat negara untuk menguji teori mereka yang direvisi dengan siswa-siswa Cina, Jepang, Jerman, dan Amerika.
  - Adapun taktik dominasi, self-face terkait dengan pertahanan dan agresi, tetapi bukan ekspresi emosional.
  - Seperti yang diperkirakan, ketiga strategi penghindaran — menyerah, berpura-pura, dan mencari bantuan pihak ketiga — dikaitkan dengan keprihatinan orang lain yang tinggi.
  - Apa yang tidak diantisipasi adalah bahwa tiga perilaku yang mungkin dipupuk oleh kekhawatiran satu sama lain terbukti terkait dengan masalah lain-wajah saja.



# Aplikasi: Pekerjaan antar budaya yang kompeten

- ▶ Tujuan utama Ting-Toomey untuk teorinya melampaui sekadar mengidentifikasi cara orang dalam budaya yang berbeda bernegosiasi menghadapi atau menangani konflik.
- ▶ Dia ingin teorinya membantu orang mengelola konflik antar budaya secara efektif.
- ▶ Dia mengatakan ada tiga persyaratan.
  - Pengetahuan adalah dimensi yang paling penting dari kompetensi pekerjaan rumah.
  - Mindfulness menunjukkan pengakuan bahwa segala sesuatu tidak selalu seperti apa adanya. Merupakan pilihan sadar untuk mencari banyak perspektif pada acara yang sama.
  - Keterampilan interaksi adalah kemampuan Anda untuk berkomunikasi secara tepat, efektif, dan adaptif dalam situasi tertentu.



# Kritik: Lulus tes objektif dengan nilai bagus

- ▶ Ting-Toomey dan Oetzel telah melakukan penelitian survei kuantitatif yang luas untuk menyusun dan menguji teori objektif yang memprediksi bahwa anggota budaya kolektivistik akan mengelola konflik secara berbeda dari anggota masyarakat individualistik.
- ▶ Kemudian mereka menggunakan konstruk konstruk diri dan menghadapi kepedulian untuk menjelaskan mengapa demikian. Ting-Toomey telah menguraikan "teori negosiasi wajah konflik" (yang sekarang dia sebut itu) dalam 24 hipotesis yang dapat diuji.
- ▶ Mengingat sifat budaya yang kompleks, ia telah membuat pilihan untuk mengorbankan kesederhanaan demi validitas, yang membuat teorinya lebih sulit untuk dipahami.
- ▶ Selama lebih dari dua dekade sebagai mediator netral pihak ketiga, Em telah menemukan bahwa teori tersebut memiliki kegunaan praktis.



