

AKOMODASI DALAM KOMUNIKASI VERBAL ANTARA BUDAYA: MASYARAKAT MELAYU-CINA

Puteri Roslina Abdul Wahid

Abstrak

Inti pati teori akomodasi berasaskan kajian logikal sosiopsikologi terhadap persamaan-tarikan. Kajian ini memperlihatkan bahawa individu akan cuba mempengaruhi individu lain dengan mengurangkan perbezaan antara kedua-duanya. Proses akomodasi beroperasi atas prinsip tersebut dan juga menggambarkan keinginan individu bagi mendapat penerimaan sosial. Artikel ini memperlihatkan bahawa akomodasi bahasa merupakan aspek yang dominan dalam interaksi masyarakat Melayu-Cina. Kajian ini menumpukan pada aspek bahasa verbal dalam kalangan penutur Melayu-Cina. Akomodasi bahasa membantu individu memahami individu lain bertutur dengan caranya tersendiri, memahami perlakuan yang ditafsir mengikut keperluan, situasi dan orang yang dilawan bercakap, dan juga mencari jalan agar komunikasi berjalan lancar serta mengelakkan konflik. Bahasa Melayu merupakan bahasa pilihan dalam komunikasi walaupun berlakunya percampuran kod dan penggunaan bahasa pasar. Apa yang lebih penting ialah proses akomodasi yang digunakan oleh individu sama ada secara sedar atau tidak sedar telah membantu komunikasi berjalan lancar khususnya dalam masyarakat yang multibangsa seperti di Malaysia.

Abstract

The essence of the theory of accommodation lies in the social psychological research on similarity-attraction. The study suggests that an individual will try to influence the other individual by reducing the dissimilarities gap. Accommodation process operates on

this principle and reflects the individual's desire for social approval. The research indicates that language accommodation is a dominant aspect in the interaction between Malay-Chinese community. The work focusses on verbal language during an interaction. Language accommodation helps individual to understand another individual through speech, behavioural interpretation according to needs, situations and also seeking ways to avoid conflict to ensure smooth communication process. Malay is the chosen language among users even though code mixing and colloquial do exist. What is important is that accommodation process helps them to communicate in a multiracial society such as in Malaysia.

PENGENALAN

Malaysia sebagai sebuah negara yang multibangsa dan multibahasa mengandungi dua budaya atau lebih yang saling bertemu dan berinteraksi di dalamnya. Oleh itu, tidak menghairankan sekiranya berlaku penyerapan budaya diikuti dengan penyerapan bahasa, kerana bahasa merupakan sebahagian daripada budaya dan sekali gus sebagai wahana untuk menyatakan budaya. Bangsa atau kumpulan bangsa secara umum difahami sebagai masyarakat yang secara tradisi memiliki jati diri. Kewujudan jati diri dilihat dari segi budaya, iaitu bahasa, kekerabatan, perkahwinan, agama, dan lain-lain. Kepentingan hubungan antara bahasa, komunikasi, dan budaya seringkali disalahtafsirkan atau dipandang remeh kerana umumnya mengandaikan apabila seseorang itu boleh menggunakan bahasa dengan baik tentulah telah mendapat mesej dengan lancar. Namun demikian, individu yang memahami akan rencam warna budaya juga akan menyedari bahawa bukan sahaja cara kita mengatakan sesuatu, tetapi apa yang kita pilih untuk dinyatakan atau tidak dinyatakan akan menentukan sama ada kita telah berjaya merintang halangan dalam komunikasi antara budaya.

Secara umumnya, kajian yang melibatkan komunikasi antara budaya berkembang di Barat memandangkan disiplin ini dicetuskan oleh sarjana-sarjana Barat. Rentetan daripada kelahiran ramai pengkaji yang memberi tumpuan terhadap bidang ini, didapati banyak penerbitan dan perbincangan ilmiah dihasilkan. Mereka tampil dengan bidang kajian masing-masing melalui pengenalan beberapa teori dan pendekatan yang ternyata berlandaskan latar belakang pendidikan mereka. Antaranya termasuklah Teori Akomodasi Komunikasi (Howard Giles), Etnografi Perlakuan

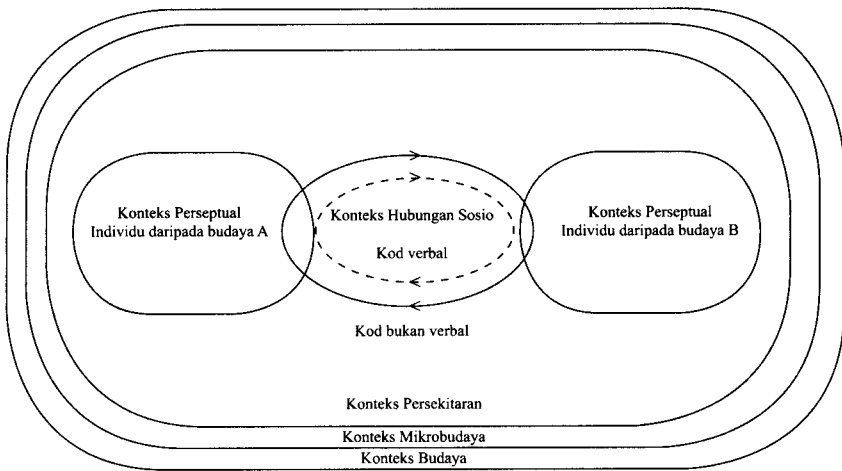
(Conquergood/Turner), dan Teori Etnografi Komunikasi (Saville-Troike). Kajian yang dilakukan oleh L.S. Harms (1973) dalam tulisan beliau yang bertajuk “*Intercultural Communication*” turut memuatkan perbincangan yang cukup relevan dengan bidang kajian ini. Harms (1973:41) melihat kewujudan konsep komunikasi antara budaya dan silang budaya sebagai sesuatu yang berbeza berdasarkan beberapa kriteria. Antaranya, komunikasi antara budaya melibatkan hubungan dua hala dalam kumpulan yang besar, manakala komunikasi silang budaya bersifat sehala dan saiznya lebih kecil. Selain itu juga, komunikasi antara budaya dikatakan bersifat tidak rasmi atau tidak formal, manakala komunikasi silang budaya pula sebaliknya. Perbincangan yang diketengahkan oleh James W. Neuliep (2003) dalam buku yang bertajuk *Intercultural Communication: A Contextual Approach* pula menggambarkan kepentingan komunikasi antara budaya sebagai salah satu cara mengurangkan konflik.

Maya Khemlani David (1999) dalam bukunya *Trading in an Intercultural Context: The Case of Malaysia* telah menggunakan teori akomodasi, dan datanya dianalisis berpandukan konsep penukaran kod. Kajian beliau menumpukan pada tiga kumpulan bahasa bangsa di Malaysia, iaitu Melayu, Cina, dan India. Penyelidikan dilakukan terhadap golongan lelaki dan perempuan yang melibatkan hubungan antara penjual dengan pembeli. Kajian ini melihat bagaimana mereka cuba menyesuaikan penggunaan bahasa yang melibatkan budaya serta bangsa yang berlainan. Daripada penelitian didapati bahasa Melayu lebih dominan dalam penggunaan bahasa, sesuai dengan peranan bahasa Melayu sebagai bahasa kebangsaan dan juga sebagai *lingua franca* bagi penduduk di Malaysia. Namun, percampuran bahasa turut berlaku bergantung pada bahasa bangsa penutur dan pendengar.

KOMUNIKASI ANTARA BUDAYA

Komunikasi antara budaya berlaku apabila dua penutur daripada dua budaya atau mikrobudaya yang berbeza bertemu dan saling bertukar simbol verbal atau bukan verbal. Hal ini amat berkait rapat dengan apa yang dikatakan konteks dalam perbualan. Pendekatan James W. Neuliep (2006) ialah model komunikasi antara budaya berasaskan kepelbagaian konteks termasuklah budaya, mikrobudaya, persekitaran, perseptual dan hubungan sosial. Konteks ialah gabungan kompleks pelbagai faktor yang melibatkan latar, situasi, keadaan, dan keseluruhan kerangka kerja dalam peristiwa komunikasi. Hal ini dapat difahami berdasarkan

Rajah 1 di bawah. Bahagian luar lingkaran merangkumi konteks budaya. Bulatan paling besar mewakili konteks budaya yang paling dominan yang diasimilasi dalam pertukaran komunikasi. Lingkaran kedua mewakili konteks mikrobudaya. Dalam setiap budaya muncul apa yang dikatakan kumpulan kewujudan bersama yang sedikit berbeza dengan budaya yang lebih besar dipanggil mikrobudaya, ini amat berkait rapat dengan dialek dan bahasa serumpun. Seterusnya, konteks ketiga ialah persekitaran. Lingkaran ini mewakili lokasi geografi fizikal berlakunya interaksi. Budaya menghuraikan peraturan komunikasi, manakala lokasi fizikal menentukan bila dan bagaimana peraturan itu dapat digunakan. Dalam komunikasi di tempat awam agak berbeza dengan penggunaan bahasa di masjid. Persekitaran fizikal termasuklah seni bina, reka bentuk landskap malah cuaca juga merupakan sebahagian daripada budaya.



Rajah 1 Model kontekstual komunikasi antara budaya.

Dua lingkaran yang berkait rapat dengan konteks hubungan sosial mewakili konteks perseptual individu yang berinteraksi. Konteks perseptual merujuk kepada ciri individu yang berinteraksi termasuklah kognisi, sikap, disposisi, dan motivasi. Ini memperlihatkan bagaimana individu menanggapi persekitarannya, mengumpul serta menyimpan dan menghasilkan semula maklumat bukan sahaja unik tetapi dipengaruhi oleh budaya. Ini menjelaskan juga bagaimana sikap individu terhadap orang lain, termasuklah hal yang stereotaip dan perubahan daripada satu budaya

kepada budaya yang lain. Kedua-dua bulatan konteks perseptual A dan B merujuk kepada interaksi antara dua individu dalam konteks hubungan sosial. Peranan yang dimainkan oleh dua individu yang melakukan interaksi penting kerana peranan ini juga berbeza daripada satu budaya dengan budaya yang lain. Seorang pelajar yang berbangsa Cina apabila berinteraksi dengan guru yang berbangsa Melayu mempunyai sikap yang berbeza bergantung pada konteks perseptual mereka dan juga situasi komunikasi berlangsung. Dalam bulatan konteks hubungan sosial juga menggambarkan dua bentuk komunikasi, iaitu penggunaan bahasa verbal dan bahasa bukan verbal. Bulatan bahasa bukan verbal agak besar dan diwakili garisan tidak terputus-putus, manakala bahasa verbal diwakili bulatan yang agak kecil dan garisan yang terputus-putus. Manusia tetap berkomunikasi sama ada mereka menggunakan bahasa atau tidak kerana perlakuan bukan verbal akan diperlihatkan melalui kontak mata, ruang atau jarak, gerak badan atau gestur dan sebagainya. Komunikasi verbal merupakan ujaran kata-kata yang dapat dikenal pasti dan mempunyai makna. Justeru, model ini menunjukkan berlakunya saling bergantung antara pelbagai konteks dalam komunikasi antara budaya. Konteks perseptual A dan B bergabung untuk menghasilkan konteks hubungan sosio yang dijelaskan dengan mesej verbal dan bukan verbal yang dihantar. Konteks hubungan sosio dipengaruhi oleh konteks persekitaran yang dijelaskan melalui konteks budaya dan mikrobudaya. Semua konteks ini bergabung dalam formula yang kompleks membentuk fenomena komunikasi antara budaya.

KONSEP ASAS KOMUNIKASI VERBAL

Komunikasi ialah artikulasi penghantaran mesej sama ada verbal atau bukan verbal, dan proses interaksinya bermakna dalam kalangan manusia. Ini melibatkan tindakan menghantar maklumat dan makna yang saling bertukar untuk meningkatkan pemahaman antara dua pihak. Dimensi komunikasi adalah seperti yang berikut, iaitu kandungan (apakah perkara yang dibicarakan?), sumber atau pengirim (siapakah?), bentuk (bagaimanakah dan bilakah disampaikan?), saluran (apakah medium?), destinasi atau penerima atau sasaran (kepada siapakah?), dan tujuan atau aspek pragmatik (mengapakah?). Kandungan komunikasi termasuklah memberi nasihat atau mengatakan arahan, bertanya soalan, bercerita, dan sebagainya. Tindakan ini diperlihatkan dalam pelbagai bentuk sama ada komunikasi verbal ataupun komunikasi bukan verbal. Pemilihan bentuk bergantung pada sistem yang dipilih sama ada bahasa verbal (pertuturan,

penulisan, pendengaran, dan pembacaan), atau bahasa bukan verbal (gambar, bahasa isyarat, dan sebagainya). Apabila individu berinteraksi dengan individu lain maka komunikasi berlaku. Oleh itu, kandungan dan bentuk komunikasi menjadi mesej yang dihantar ke destinasi. Sasaran mungkin individu atau kelompok manusia. Fungsi komunikasi dapat dilihat dari dua sudut, iaitu untuk mengawal perlakuan manusia atau meminta orang lain melakukan sesuatu; kedua, untuk bersosial dan berkongsi maklumat.

Komunikasi juga merupakan proses dinamik apabila individu secara sedar atau tidak sedar memberikan kesan kognisi kepada individu lain melalui bahan atau agensi yang digunakan secara simbolik (Anderson, 1972). Dari sudut pandangan komunikator, komunikasi ialah proses bagaimana individu menanggapi, mentafsir, dan bertindak balas terhadap stimulus yang dirangsangkan oleh sumber. Justeru, wujudnya perbezaan sistem komunikasi dalam masyarakat manusia hasil daripada penggunaan organ dan anggota badan, iaitu bunyi apabila kita menggunakan suara dan pendengaran; dan isyarat serta simbol yang melibatkan penggunaan kemahiran manipulatif dan penglihatan. Ini juga boleh dilihat sebagai transmisi maklumat yang dikawal tiga tahap semiotik, iaitu sintaktik (sifat formal bahasa isyarat dan simbol), pragmatik (hubungan antara bahasa isyarat atau ekspresi dengan pengguna), dan semantik (kajian hubungan isyarat dan simbol dengan apa yang diwakilinya). Oleh itu, komunikasi ialah interaksi sosial yang mengandungi sekurang-kurangnya dua agen yang berkongsi set isyarat atau peraturan semiotik yang sama. Justeru, aspek penting dalam komunikasi ialah alat yang digunakan, iaitu bahasa sama ada bahasa verbal atau bahasa bukan verbal.

Bahasa verbal juga dikenali sebagai kod verbal yang membawa pengertian kata. Oleh itu, kod verbal merupakan peraturan tentang bagaimana menggunakan kata dalam pembentukan mesej. Tidak ada bahasa yang diujarkan dengan cara yang sama oleh penuturnya. Seorang penutur bahasa Melayu di Malaysia tidak sama dengan penutur bahasa Melayu di Brunei. Begitu juga halnya dengan bahasa Inggeris yang dituturkan oleh seorang Inggeris dengan seorang Amerika. Perbezaan dalam bahasa dilihat dari beberapa segi, pertama, fonologi, iaitu peraturan fonologi sesuatu bahasa menentukan bunyi yang harus dikeluarkan dan bagaimana menyusunnya. Penguasaan bahasa kedua memerlukan latihan untuk menghasilkan bunyi yang tepat yang kadangkala tidak boleh diujarkan. Kedua, morfologi, iaitu penggabungan bunyi untuk membentuk kata. Ketiga, semantik, iaitu kajian tentang makna kata. Keempat, sintaktik,

iaitu hubungan antara satu kata dengan yang lain dalam ayat. Kesan bahasa terhadap perilaku dan persepsi manusia. Komunikasi lisan antara pengucap dengan pendengar merupakan kaedah asas dalam berkongsi maklumat dan jalinan hubungan. Namun demikian, komunikasi sering terhalang walaupun kedua-duanya merupakan penutur jati bahasa ibunda.

Justeru, bahasa begitu signifikan dalam jaringan komunikasi kehidupan seharian. Interaksi dan pola komunikasi berkesan ialah elemen yang sangat penting dalam menjayakan sesuatu perhubungan yang merentasi budaya yang pelbagai. Oleh itu, berlaku proses akomodasi, iaitu bagaimana sesuatu bahasa cuba disesuaikan mengikut keperluan masyarakat penutur antara kumpulan majoriti dan kumpulan minoriti. Komunikasi verbal melibatkan ujaran atau pertuturan yang dihasilkan antara dua individu atau lebih yang saling berinteraksi. Dalam kajian komunikasi verbal, aspek yang dilihat dari segi linguistik ialah akomodasi yang dilakukan melalui gaya perbualan, pemilihan kata, penggunaan dialek atau slanga, giliran bertutur, percampuran kod, bahasa pasar, dan lain-lain.

PERMASALAHAN KAJIAN

Kajian ini akan menumpukan pada aspek bahasa dalam komunikasi verbal antara masyarakat Cina dengan masyarakat Melayu. Pengkaji melihat akomodasi yang berlaku dalam komunikasi verbal oleh anggota masyarakat yang saling berinteraksi. Secara umum, kita mengetahui bahawa kejayaan komunikasi bergantung pada ketepatan pemahaman individu terhadap mesej yang ingin disampaikan dan ketepatan individu yang lain mentafsirkan mesej tersebut. Perbezaan budaya akan menyulitkan beban makna yang terkandung dalam mesej. Kunci dalam komunikasi ialah kemampuan menyampaikan mesej kepada penerima dalam budaya individu atau secara lintas budaya. Hasil daripada pertembungan budaya juga secara tidak langsung mendorong berlakunya proses asimilasi. Justeru, bahasa begitu signifikan dalam jaringan komunikasi kehidupan seharian, dan dalam kajian ini bahasa Melayu menjadi fokus utama. Penggunaan bahasa Melayu sebagai alat komunikasi yang utama dapat memperkasakan masyarakat yang pelbagai bangsa melalui satu bahasa.

Perspektif teoritikal kajian ini ialah memerhati aspek yang terselindung dalam motivasi dan konsekuen yang berlaku apabila dua penutur melakukan anjakan dalam gaya komunikasi mereka. Bahasa sebagai salah satu daripada ciri jati diri, yakni bahasa menjadi jati diri kolektif. Ciri yang menonjol dari segi jati diri bangsa Malaysia ialah

bahasa Melayu. Walaupun dari segi sejarahnya, pengiktirafan ini hanya tercapai sewaktu kemerdekaan tetapi bahasa Melayu sudah berakar umbi di alam Melayu sekian lama tanpa mengeneipkan kewujudan bahasa dan budaya yang dikongsi bersama-sama dengan dua kelompok majoriti lain, iaitu bangsa Cina dan India. Dalam komunikasi seharian kita dapati berlakunya akomodasi antara kelompok yang berlainan bangsa tetapi menggunakan bahasa yang sama, iaitu bahasa Melayu. Kita dapat katakan bahawa bentuk bahasa Melayu yang digunakan juga pelbagai bergantung pada situasi formal atau tidak formal. Penggunaan bahasa Melayu dalam situasi tidak formal melahirkan bentuk bahasa lisan, iaitu bahasa Melayu pasar. Fokus utama ialah komunikasi yang berlangsung antara masyarakat Cina dengan Melayu.

TEORI KAJIAN: AKOMODASI BAHASA

Menurut Bradac *et al.* (1989) teori akomodasi komunikasi merupakan model yang unggul dalam antara muka sosiolinguistik, komunikasi, dan psikologi sosial. Teori ini dikemukakan oleh Howard Giles, seorang profesor di Universiti California, Santa Barbara, Amerika Syarikat. Akomodasi dapat dihuraikan dengan memerhati cara individu yang berbeza budaya berinteraksi antara satu sama lain. Pemusatan bahasa merujuk kepada penyesuaian yang dilakukan oleh penutur apabila berhadapan dengan pendengar dari segi penggunaan bahasa, manakala penyimpangan bahasa berlaku apabila interlokutor mengekalkan penggunaan bahasa mereka. Ahli teori akomodasi berpandangan bahawa dalam komunikasi, individu akan menyesuaikan gaya percakapan mereka dengan orang lain. Ini dilakukan melalui dua cara, iaitu pemusatan (*convergence*) dan penyimpangan (*divergence*).

Teori ini telah banyak digunakan dalam kajian empirikal berkenaan interaksi antara kumpulan dalam persekitaran multibahasa. Teori ini mengkaji pemusatan dan penyimpangan ujaran. Pemusatan ujaran didefinisikan sebagai strategi yang digunakan oleh individu untuk menyesuaikan diri dengan ujaran yang dilawan bercakap termasuk juga perlakuan bukan verbal dan pemilihan bahasa. Tanggapan tentang pemusatan ujaran ini berdasarkan andaian bahawa ini akan membayangkan motivasi penutur untuk mendapatkan penerimaan sosial. Giles dan Coupland (1997:63) secara empirikal telah menentukan bahawa lebih banyak usaha pemusatan dilakukan penutur maka lebih mudah penutur tersebut dinilai dan juga bagi pendengar membuat tanggapan serta memusatkan juga gaya pertuturannya. Pemusatan

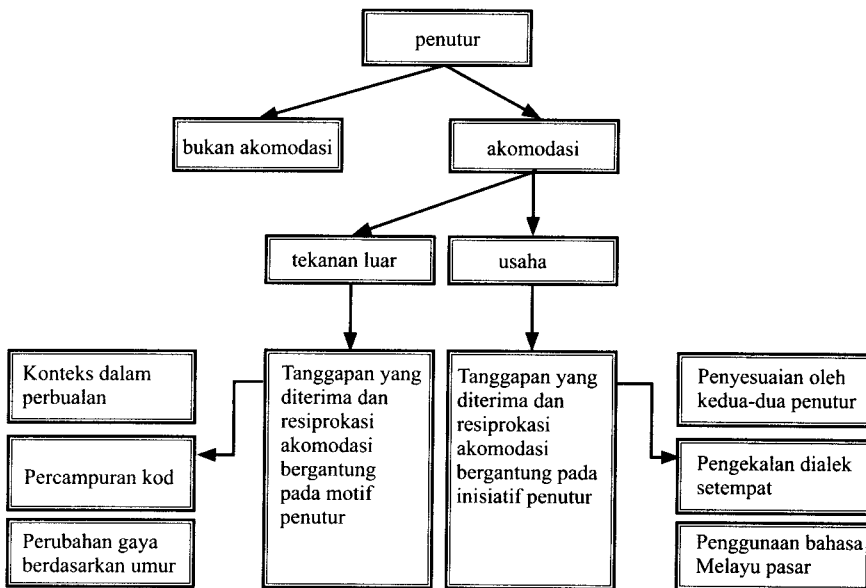
dalam ujaran membawa banyak manfaat sosial yang positif bagi penglibatan penutur. Giles menyatakan bahawa melalui pemusatan kita dapat memahami sebab-sebab individu menyesuaikan diri dengan orang lain dalam interaksi, manakala melalui penyimpangan pula, kita akan memahami sebab-sebab individu memilih untuk tidak menggunakan strategi akomodasi.

Teori akomodasi komunikasi mengambil kira kepelbagaian proses sosiopsikologikal yang memberikan kesan terhadap pemilihan kod bahasa dan konsekuensi interaksional (Coupland dan Jaworski, 1977:241). Giles dan Johnson (1981) menyatakan bahawa dalam persekitaran multibahasa, bahasa merupakan dimensi identiti kumpulan yang paling menonjol dan boleh digunakan untuk mengurangkan, melahirkan atau mengekalkan sempadan antara kumpulan. Mengikut teori akomodasi komunikasi (Giles, 1975), penyimpangan ialah keinginan penutur mengekalkan imej sendiri yang distingtif, membezakan dirinya daripada interlocutor dan memperhalus interaksi antara kumpulan. Pemilihan bahasa mempunyai banyak implikasi kerana ini membawa pengertian dan menunjukkan perpaduan dalam kumpulan serta dapat juga digunakan sebagai strategi jarak atau penandaan status dan kuasa.

Teori ini telah diterapkan dalam banyak kajian komunikasi. Antaranya termasuklah kajian media massa (Bell, 1991), dalam komunikasi keluarga (Fox, 1999), penutur Cina (Hornsey dan Gallois, 1998), dan mesin pesanan telefon (Willemysn, Gallois, Burell, Stafford dan Berkowitz, 1996) (dipetik daripada http://highered.mcgraw-hill.com/sites/0073135615/student_view0/chapter29/). Giles telah merintis satu teori yang membantu agar kita lebih memahami kepelbagaian budaya yang terdapat dalam persekitaran kehidupan manusia. Kajian ini melibatkan rakaman perbualan antara penutur Melayu dan Cina dalam persekitaran multibahasa di Malaysia khususnya di Kedah, Kelantan, Terengganu, dan Melaka; dan meneliti bagaimana strategi akomodasi telah digunakan bagi memastikan komunikasi berjalan lancar dalam masyarakat multibahasa. Prinsip umum bukan sahaja melihat bahasa sebagai kod linguistik semata-mata tetapi pemanipulasian kod yang merangkumi kod bahasa bukan verbal seperti gerak badan, bahasa isyarat, pakaian, etika, dan sebagainya. Oleh itu, kemahiran komunikasi melibatkan beberapa unsur, iaitu mengetahui dan menerapkan tatabahasa kod, mengetahui dan menggunakan perbendaharaan kata yang luas, mengetahui dan menerapkan konvensyen, dan menyesuaikan penggunaan kod berdasarkan khalayak.

Pengkaji menerapkan teori komunikasi Giles dengan pengubahsuaian tertentu untuk memperlihatkan beberapa jenis akomodasi yang ditemui

berdasarkan korpus kajian, iaitu perubahan gaya berdasarkan perbezaan umur, pengekaln dialek setempat, penyesuaian yang dilakukan oleh kedua-dua penutur, penggunaan bahasa Melayu pasar, pertukaran kod, dan konteks budaya dalam perbualan. Perlakuan akomodasi komunikasi ini juga bergantung pada pengetahuan. Pengetahuan perlu bagi komunikator misalnya pengetahuan tentang bidang. Dalam konteks ini rakaman banyak dilakukan dalam bidang perniagaan kecil-kecilan. Rakaman juga mengambil korpus perbualan seharian. Sistem sosial dan budaya pula menentukan pilihan kata, tujuan bagi komunikasi, makna yang terkandung bagi kata, pilihan penerima, dan saluran yang digunakan bagi mesej tertentu. Ini diperlihatkan dalam pemilihan penggunaan dialek dalam perbualan yang berlangsung antara pengkaji dengan responden. Sikap juga menentukan kejayaan komunikasi, iaitu sikap terhadap perkara yang dibicarakan dan sikap terhadap penerima. Kebolehan kemahiran komunikasi dan kebolehan menguasai kod bahasa menentukan kebolehan mengekod pemikiran kita. Penerapan teori akomodasi Giles dalam kajian dapat diperlihatkan seperti Rajah 2.



Rajah 2 Teori Akomodasi Giles (1973) (Dengan pengubahsuaian).

METODOLOGI KAJIAN

Kaedah yang digunakan oleh pengkaji banyak bergantung pada jenis data yang dikumpul, dan situasi semasa kerja lapangan. Terdapat dua kaedah yang digunakan dalam menjalankan kajian ini. Pertama, kajian kepustakaan, iaitu pengkaji membuat kajian kepustakaan yang berkaitan untuk mengenal pasti informan dan lokasi, menyediakan soalan, dan bantuan daripada pihak berwajib. Kedua, kajian lapangan, iaitu pengkaji menentukan informan, lokasi, dan keperluan rakaman untuk mendapatkan korpus kajian. Pengkaji telah membuat rakaman bagi mengumpul korpus di sekitar Kedah, Kelantan, Terengganu, dan Melaka. Rakaman tersebut telah ditranskripsi bagi menganalisis komunikasi verbal. Analisis transkripsi dilakukan berdasarkan penelitian akomodasi pemusatan dan penyimpangan yang dilakukan oleh responden yang terlibat dalam interaksi di lapangan. Pengkaji mendapati akomodasi dilakukan melalui konteks budaya dalam perbualan, gaya bertutur berdasarkan perbezaan umur, percampuran kod, penyesuaian oleh kedua-dua penutur dalam interaksi, pengekalan dialek setempat, dan penggunaan bahasa Melayu pasar.

DAPATAN KAJIAN

Konteks Budaya dalam Perbualan

Komunikasi tidak berlangsung dalam vakum, tetapi memerlukan kepekaan minimal individu untuk menilai persekitarannya, kesedaran tentang latar komunikasi dan kebolehan untuk mengawal aliran ujaran agar mesej dapat disampaikan. Berdasarkan Rajah 1, aspek konteks perseptual merujuk kepada ciri individu termasuklah sikap dan motivasi dalam perbualan. Pemilihan kata dan pembentukan ayat juga diakomodasikan berdasarkan konteks budaya, konteks mikrobudaya, dan konteks persekitaran budaya.

Contoh:

- Melayu : Bagus ... ah ... you nak belajar bahasa Inggeris?
 Cina : Bahasa Inggeris tak baik ma
 Melayu : Bahasa Melayu baik ma
 Cina : Mana????
 Melayu : Itu, you can speak Malay, okeylah tu ... faham apa saya cakap, kan? Tak de masalah kan
 Cina : Sekolah Melayu ma ... mesti faham
 Melayu : Oh ... you sekolah mana?
 Cina : Seri Pengkalan

Dalam Rajah 2, kita dapati berlakunya akomodasi bergantung pada motif penutur. Akomodasi dikatakan sebagai set kontekstual alternatif yang kompleks dan susunannya pelbagai berdasarkan kebolehan komunikator dalam interaksi muka-ke-muka. Ini juga memberikan fungsi kepada perbualan untuk mencapai persetujuan dan mengelakkan konflik dalam interaksi. Ini dapat menentukan motif perbualan, misalnya, dalam perbualan di atas pelajar Cina menggunakan bahasa Melayu bermotifkan kelancaran komunikasi walaupun daripada dua budaya berbeza. Penggunaan bahasa Melayu sebagai bahasa pengantar menyebabkan komunikasi mudah dilangsungkan dalam bahasa Melayu. Hal ini menunjukkan pengetahuan bahasa Melayu antara kedua-dua interlokutor. Lebih banyak persamaan antara dua individu yang berlawan cakap, maka lebih mudah komunikasi berlangsung. Oleh itu, dalam masyarakat multibangsa di Malaysia, ciri akomodasi dalam komunikasi begitu ketara, dan membantu merapatkan hubungan dua bangsa yang berbeza budaya.

Percampuran Kod

Percampuran kod dapat didefinisikan sebagai penggunaan dua bahasa atau lebih bahasa dalam ujaran yang sama daripada sistem atau subsistem tatabahasa yang berbeza (Gumperz, 1982:59). Percampuran juga dikatakan penggunaan dua bahasa pada peringkat kata, klausa atau ayat (Valdes, 1981:95). Percampuran kod berlaku berdasarkan latar belakang responden yang mempunyai pendidikan agak tinggi dan tergolong dalam kumpulan berpendidikan. Walaupun berlainan bangsa, mereka masih menggunakan bahasa Melayu dengan campuran bahasa Inggeris tetapi tidak menggunakan dialek. Ini memperlihatkan usaha berkomunikasi hasil tekanan luar yang mementingkan motif diutamakan.

Contoh:

- Cina : You drive?
Melayu : Yes, I drive from KL
Cina : So, you have a room here? I stay at Kuala Perlis.
Every week I berulang-alik
Melayu : Berapa lama?
Cina : Two ... I bawak kereta lambat, so two hours, dua jam lebih, very careful
Melayu : Di jambatan tak jam pagi-pagi?
Melayu : I kena tengok masa, so I avoid itu period

Akomodasi dilakukan sebagai satu kelaziman dalam kalangan penutur di Malaysia yang gemar bertukar kod atau bercampur kod. Dalam korpus kajian, pengkaji mendapati responden yang berbangsa Cina dari Indonesia juga menyesuaikan perbualan mereka melalui percampuran kod di samping bahasa Indonesia.

Contoh:

- Cina : Biasala saya pesan itu ... jadi saya talifon,
 Melayu : Oh you Indon?
 Cina : Saya orang jati Indon
 Melayu : yelah ... the way you speak pun bunyi Indon
 Cina : Ha ... sebab saya kalau di ... Australia, I cakap Australia.
 Kalau I dengar lagu Siti Nurhaliza, saya menyanyi macam Siti
 Melayu : Very versatilelah tu
 Cina : Jadi I kena cakap dengan you know Malaysia, jadi I kena cakap Melayu betul, bukan bahasa Indonesia
 Melayu : Baguslah

Perubahan Gaya Berdasarkan Perbezaan Umur

Inti pati teori akomodasi berasaskan kajian logikal sosiopsikologi terhadap persamaan-tarikan. Individu akan cuba mempengaruhi individu lain dengan mengurangkan perbezaan antara kedua-duanya. Proses akomodasi beroperasi atas prinsip tersebut dan juga menggambarkan keinginan individu bagi mendapat penerimaan sosial. Perlakuan akomodatif juga melibatkan penutur misalnya pertukaran identiti dan jangkakan ganjaran. Perlakuan tersebut hanya dimulakan sekiranya ganjaran diperoleh. Ini merupakan satu motif dalam komunikasi. Sekiranya seseorang itu mendapati penerimaan daripada orang lain merupakan satu ganjaran, maka adalah munasabah untuk mengandaikan satu set peraturan wujud dalam akomodasi bagi situasi sosial. Perlakuan akomodatif memberikan penutur ganjaran yang umumnya dapat dikatakan penerimaan penerima. Berdasarkan Rajah 1, ciri kontekstual budaya dilihat dari segi konteks perseptual individu daripada budaya A bertembung dengan kontekstual perseptual budaya B menggunakan kod verbal. Akomodasi berlaku apabila ciri utamanya, sebagai contoh, perbezaan umur dalam kalangan penutur, bagaimana seorang kanak-kanak atau orang yang lebih muda berbahasa

dengan orang yang lebih tua daripadanya. Ini tidak sahaja melibatkan gaya percakapan tetapi juga penampilan diri individu. Seorang anak muda akan berpakaian kemas dan rapi dan bertutur dengan sopan santun dalam interaksi.

Contoh:

- Melayu : Nak panggil apa? Nak panggil auntie ke? Kakak ke?
Cina : Takpelah ... (tak apa) auntie pun, panggil auntielah
Melayu : Dah lama meniaga?
Cina : Dah ... dah lama ... Dua ploh (puluh) lebih tahun dah ...

Akomodasi melalui pertuturan dapat dikatakan usaha penutur untuk menyesuaikan diri atau menyembunyikan persona sebenar dalam usaha untuk membuatkan dirinya diterima oleh orang yang diajak bercakap. Dalam dialog di atas, pembeli (M) menarik perhatian penjual (C) sebagai tanda hormat bagi menguji panggilan yang sesuai kerana dia tidak dapat memastikan jarak usia yang sesuai bagi kata ganti nama. Kita dapat melihat motif pembeli (M) ingin menjaga hati penjual (C) bagi mendapat ganjaran tertentu apabila tawar-menawar harga barangan dapat dilakukan dengan mengenali perwatakan penjual (C) tersebut. Penggunaan kata ganti nama juga sebagai tanda hormat individu dalam perbualan walaupun berlainan budaya tetapi responden menggunakan kata ganti nama bahasa Inggeris untuk meneutralkan panggilan kerana dia tidak tahu sistem panggilan yang sesuai dalam budaya Cina.

Contoh :

- Melayu : So ... sape bawak kete? Autie ke uncle?
Cina : Auntie bawok ... dia panda bawok tapi dok cukup kaki!!
Melayu : Uncle ... kalo tanya sikit, jangang maroh eh ... kaki macang mane? Kena apa?
Cina : Kencing manih
Melayu : Pah tu ... ada lagi?
Cina : Ade sikit lagi

Penyesuaian oleh Kedua-dua Penutur

Satu daripada kesan pemusatan pola ujaran ialah aspek ini dapat memberikan ruang kepada penutur yang menghantar mesej ditanggapi sama dengan

penerima mesej agar dia dapat menyesuaikan diri dengan gaya penerima. Ini berlaku atas inisiatif antara dua interlokutor. Berdasarkan Rajah 2, kita dapati akomodasi diusahakan oleh kedua-dua penutur agar komunikasi dapat dilangsungkan. Dalam hubungan pembeli (M) dan penjual (C), kedua-dua pihak berusaha untuk menyesuaikan diri dengan pihak yang satu lagi. Penjual (C) bertindak balas terhadap bahasa yang digunakan oleh pembeli (M), manakala pembeli (M) juga akan cuba melakukan hal yang sama kerana cuba mendapatkan harga yang lebih murah dalam proses tawar-menawar. Penyesuaian yang saling bertimbang balas ini menghasilkan wacana perbualan yang bercampur. Adakalanya penggunaan bahasa Melayu dikekalkan sebaik sahaja penjual melihat bakal pembelinya berbangsa Melayu dan dipujuk supaya memberikan perhatian kepada barang jualannya. Sebaik-baik sahaja penjual (C) disapa oleh pembeli (M), perbualan terus dilangsungkan dalam bahasa Melayu pasar.

Contoh:

- Melayu : Ini batu?
- Cina : Batu zircon, Amerika *diamond*
- Melayu : Bukan real, murah punyalah
- Cina : Murahlah ... kalau betul munya (punya) satu ribu lebih
- Melayu : Yelah....tengok ni cantiklah cincin
- Cina : Ini ... cincin ah?
- Melayu : ha ... itu pun *silver* dalamlah?
- Cina : ha ... lalam (dalam) *silver* tapi dia *design* ada mahal sikit, sebab dia boleh buka jari

Berdasarkan Rajah 1, kita boleh hubungkan konteks persekitaran mempengaruhi komunikasi yang berlangsung, iaitu persekitaran perniagaan. Seringkali timbul persoalan dalam kajian antara budaya, iaitu sejauh manakah akomodasi perlu dilakukan oleh penutur atau interlokutor dalam interaksi mereka. Kebiasaannya dalam pertembungan antara ahli perniagaan Jepun dengan rakan niaga dari Barat, selalunya yang terdahulu lebih suka sekiranya yang terkemudian itu kekal sebagai orang asing dan tidak berubah sikap seperti orang Jepun. Malah dalam situasi akomodasi formal, risiko situasi tersebut seperti satu parodi tidak dapat dielakkan dan kemungkinan komunikasi tersebut gagal. Ini akan menyebabkan berlakunya salah faham antara dua budaya yang bertembung. Namun begitu, di Malaysia hal ini tidak menjadi masalah kerana kesediaan kedua-dua belah pihak untuk menyesuaikan diri dengan pihak yang lain bagi melancarkan komunikasi dalam situasi yang dilalui.

Contoh:

- Melayu : Ini kan ... *MP four*, yang mana elok ah?
Cina : Ada lagu, boleh tengok, boleh dengaq lagu
Melayu : Ni ... apa *function*?
Cina : Besalah
Melayu : Besa apa?
Cina : Dia ada volum, ada itu, tengok wayang, budak selalu guna munya!
Melayu : Oooo ... tu berapa?
Cina : Dua ratuiah lebih ah
Melayu : *Four gig*?....
Cina : Tak keluaq lagi ... sebab dia sana ada kamera, ada satu kali buang maa ... digital tak dak

Dalam korpus yang terkumpul, pengkaji mendapati akomodasi dilakukan oleh kedua-dua penutur dan interlokutor berasaskan inisiatif mereka sendiri berdasarkan Rajah 2. Walaupun penutur hanya merupakan pelajar (M) manakala responden seorang wanita Cina pertengahan umur, namun, komunikasi masih berjalan lancar dengan penyesuaian yang dilakukan oleh kedua-duanya melalui pengguna dialek, bahasa pasar, dan percampuran kod. Ini bermakna akomodasi dapat dijadikan strategi komunikasi yang amat berkesan bagi masyarakat yang multibahasa. Penggunaan bahasa Melayu sebagai bahasa komunikasi antara kaum di Malaysia menyebabkan akomodasi tidak terhad kepada bahasa tersebut sahaja malah membuka ruang kepada percampuran kod apabila pengaruh bahasa Inggeris mempengaruhi kebolehan komunikasi dalam kalangan generasi muda.

Pengekalan Dialek Setempat

Komunikasi merupakan sesuatu yang dinamik dan tidak statik. Proses dinamik ini adakalanya mengekalkan kestabilan dan identiti penuturnya. Berdasarkan Rajah 1, ini merupakan salah satu ciri konteks mikrobudaya (dialek tempatan) dalam komunikasi antara budaya, iaitu lingkaran kedua dalam model kontekstual antara budaya. Akomodasi merupakan cara bagaimana individu menyesuaikan diri dengan orang yang dilawan bercakap. Kadangkala hal ini berlaku tanpa disedari. Akomodasi boleh bersifat mutual atau separa atau lengkap hasil inisiatif oleh kedua-dua belah pihak. Dalam komuniti yang kuat pengaruh penggunaan sesuatu bahasa tersebut, komuniti yang satu lagi akan melakukan akomodasi lengkap

yakni penyesuaian dilakukan dari segi fonologi, morfologi, dan sintaksis. Dalam akomodasi juga sering berlaku pengejalan bahasa interlocutor dalam perbualan. Oleh itu, tidak semua aspek budaya diasimilasikan. Berdasarkan Rajah 1, konteks ini dipengaruhi oleh persekitaran, iaitu dunia perniagaan. Dalam latar perniagaan, akomodasi sering dilakukan oleh penjual bagi melariskan jualan atau mempromosikan jualan. Daripada korpus yang diperolehi, hal ini berlaku di Kelantan dan di Kedah apabila responden dapat berbahasa Melayu menggunakan dialek tempatan. Inisiatif yang diusahakan oleh penjual agar komunikasi berjaya dilangsungkan.

Contoh : (Dialek Kelantan)

- Melayu : Brapo skeping (berapa sekeping)?
 Cina : Samah (lima puluh sen) skeping
 Melayu : Samah skeping? Tak dok hok kecik nyo? (tak ada yang kecil ke?)
 Cina : Ni beso ni ja
 Melayu : Besanye boh ... kecik tok leh? (besarnya encik, kecil tak boleh?)
 Cina : Tak dok, dio keno minyak ... (tak ada, dia kena minyak) Tok leh separoh eh? Besa ni boh, besa ni ... (tak boleh separuh ke? Besar ni encik, besar ni)

Contoh: (Dialek Kedah)

- Melayu : Masa muda-muda dulu memang kerja kuatlah?
 Cina : Kereja cukup kuat munya ... ada loli amik kayu belah, amik pi juai
 Melayu : Kalo belah kayu, juai di mana?
 Cina : Juai kedai kopi munya ... satu tan nam ringgit munya
 Melayu : Itu juai kayu, naik apa?
 Cina : Basikal la ... campuk saya munya suami, dua olang, tolak-tolak ... lulu. Mana ada sini, talak

Contoh: (Dialek Terengganu)

- Melayu : Anok dojah berape?
 Cina : Joh lime, joh tige, joh due.
 Melayu : Anok uncle puang ke laki?
 Cina : Puang due orang laki sorang.
 Melayu : Laki sorang ... hok laki dajoh brape?
 Cina : Joh due...

Dalam situasi tertentu khususnya di Pantai Timur dan utara Malaysia, penggunaan dialek bukan perkara yang luar biasa dalam kalangan masyarakat Cina. Mereka dapat menyesuaikan diri dengan baik dalam masyarakat Melayu malah boleh bercakap dengan lancar dalam dialek masyarakat setempat. Akomodasi pemusatan begitu ketara berdasarkan pengumpulan korpus. Giles (1975) mengatakan bahawa anjakan sebutan seringkali berlaku akibat hubungan dalam situasi interpersonal antara individu yang terlibat bukannya konteks situasi. Mobiliti penggunaan aksen ini memperlihatkan pola sebutan mengikut daerah atau negeri asal responden. Kebanyakan individu akan mengubah aksen dan sebutan mengikut situasi di mana dia berada bagi memudahkan komunikasi berlangsung. Dalam kajian yang telah dilakukan, pengkaji mendapati konteks budaya juga memainkan peranan apabila konteks mikrobudaya, iaitu dialek membentuk konteks perseptual budaya A (Melayu) terhadap konteks perseptual budaya B (Cina) (James W. Neuliep, 2006). Dalam Rajah 1, kita dapati terbentuk konteks perseptual A dan B yang merujuk kepada interaksi antara dua individu dalam konteks hubungan sosial. Kod verbal yang digunakan juga menentukan konteks hubungan sosial antara dua individu yang berlainan budaya tetapi dapat menyesuaikan diri melalui akomodasi pemusatan yang dilakukan oleh individu daripada budaya B (Cina). Pola penyesuaian dialek oleh masyarakat Cina amat ketara sekali dalam daerah yang masyarakat Melayu merupakan kumpulan yang dominan.

Penggunaan Bahasa Melayu Pasar

Seperkara yang menarik dalam komunikasi Cina-Melayu ialah penggunaan bahasa Melayu pasar yang begitu ketara khususnya dalam perbualan dengan generasi yang agak berusia. Dalam Rajah 1, hal ini termasuk dalam konteks mikrobudaya yang memperlihatkan bahasa Melayu pasar sebagai bahasa komunikasi. Ini merupakan ciri sosiolinguistik dalam masyarakat pelbagai bangsa di Malaysia. Asimilasi merupakan akomodasi yang penting agar komunikasi berjalan lancar dan persekitaran mempengaruhi hal ini. Asimilasi ini diasaskan atas inisiatif kedua-dua interlokutor sebagaimana dijelaskan dalam Rajah 2. Konteks budaya yang berlaku memperlihatkan unsur mikrobudaya masyarakat setempat tetapi masih lagi mengekalkan rasa hormat dan sopan santun antara dua penutur yang berbeza generasi.

Contoh : (Melaka)

Melayu : Uncle ... ceritalah pengalaman di Melaka

Cina : Kita tak berapa pandai cakaplah

AKOMODASI DALAM KOMUNIKASI VERBAL ANTARA BUDAYA

- Melayu : Boleh apa? Okey ... cakap apa? Sudah dua ploh (puluh) tahun sini
- Cina : Sikit-sikit bolehlah
- Melayu : Nama Melayu apa ...?
- Cina : D24 dia nama
- Melayu : Dia tak de (tak ada) durian jantung. Tembaga...
- Cina : tembaga ... tembaga ... dulu banyak temaga (banyak tembaga Sekalang kulang (sekarang kurang), itu udang pun ... pun tembaga ah ... udang merah sikit ... kuninglah ... merah ... beli balik sikit

Contoh : (Melaka)

- Melayu : Ini ah? You datang dari Cinakah? Ini sekarang anak cucu semua sini?
- Cina : Beca you mau pigi Melayu punya temple ... Melayu punya itu, dia punya kubor, itu Hang Jebat, Hang Kasturi, di punya kubor, itu lua latuh taun lebeh. Itu jalan ah ... tiga jam lor ... Stengah jam ah ... kami caj punya harga doa ploh linggit, satu jam ah ... ampat ploh, lalan tiga jam
- Melayu : Oh ... kira jam
- Cina : Ha ... satu jam ampat ploh linggit ... gomen punya caj punya hariga

RUMUSAN

Keupayaan berbahasa dengan baik dalam masyarakat multibudaya seperti di Malaysia menunjukkan perlakuan strategi akomodasi yang tinggi. Kebolehan ini merapatkan hubungan dan dapat mengelakkan konflik dalam komunikasi. Bahasa boleh menjadi penghalang dalam komunikasi apabila satu pihak menghadapi masalah memahami bahasa pihak lain. Terjemahan langsung sesuatu kata tidak dapat memastikan penyampaian makna yang berkesan. Bahasa juga boleh menyampaikan maklumat budaya dan pemahaman sosial daripada satu generasi kepada generasi yang lain.

Pengurusan komunikasi antara budaya bergantung pada kebolehan individu menyesuaikan strategi komunikasi yang diamalkan. Perlakuan ini melibatkan perasaan hormat-menghormati, orientasi pengetahuan individu, tolak ansur, dan kepekaan budaya. Perbezaan budaya tidak menjadi halangan dalam komunikasi kerana persekitaran multibudaya

menyediakan ruang untuk masyarakatnya saling memahami dan menggunakan kod bahasa yang difahami oleh kedua-dua pihak apabila berinteraksi. Akomodasi berlaku dalam pelbagai perlakuan komunikasi termasuklah aksen, kelantangan, perbendaharaan kata, tatabahasa, suara, dan gerak badan. Pemusatan merupakan aspek akomodasi yang paling ketara dalam kajian ini. Akomodasi berlaku secara sedar dan juga secara tidak sedar oleh pelakunya. Akomodasi membawa kepada penerimaan identiti dalam kalangan masyarakat di Malaysia serta meningkatkan pemahaman dalam interaksi. Strategi penyimpangan akomodasi tidak ditemui dalam kajian ini kerana keseluruhan korpus memperlihatkan pemusatan yang tinggi.

KESIMPULAN

Artikel ini membentangkan sebahagian kecil daripada dapatan kajian dan aspek-aspek penting dalam komunikasi antara budaya yang memperlihatkan ciri akomodasi yang amat dominan dalam interaksi masyarakat Melayu-Cina. Aspek yang dibicarakan tertumpu pada bahasa verbal yang berlaku dalam komunikasi tersebut manakala aspek bukan verbal, yang juga merupakan tidak kurang penting dalam komunikasi antara budaya, akan disentuh dalam tulisan yang lain. Justeru, dapatlah disimpulkan bahawa teori akomodasi bahasa dapat membantu individu memahami individu lain bertutur dengan caranya tersendiri, memahami perlakuan yang ditafsir mengikut keperluan, situasi dan orang yang dilawan bercakap, dan juga mencari jalan agar komunikasi berjalan lancar serta mengelakkan konflik. Pemilihan bahasa memperlihatkan bahasa Melayu masih lagi menjadi bahasa perhubungan yang penting dalam kalangan masyarakat walaupun terdapat percampuran kod dan penggunaan bahasa pasar. Apa yang lebih penting ialah proses akomodatif yang gunakan oleh individu sama ada secara sedar atau tidak sedar telah membantu komunikasi berjalan lancar khususnya dalam masyarakat yang multibangsa seperti di Malaysia.

RUJUKAN

- Anderson, Kenneth E., 1972. *Introduction to Communication: Theory and Practice*. California: Cummins Publishing Company.
- Bell, Allan, 1991. *The Language of News Media*. Oxford Press: Mass. B. Blackwell.
- Bradac, J., Hooper,R., & Weimann, J. 1989. "Message Effects: Retrospect and Prospect" dlm. Bradac, J (ed.) *Message Effects in Communication Styles*, 294:3-7. Newbury Park : Sage.
- Coupland, N, & Jaworski, A., "Relevance Accomodation and Conversation: Modelling the Social Dimension of Communication" dlm. *Multilingua*, 16-2/3, 233–58, 1997.
- Giles, H., A. Mulac, J. J. Bradac, and P. Johnson, 1987. "Speech Accommodation Theory: The First Decade and Beyond" dlm. McLaughlin, M. L. (ed.) *Communication yearbook*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Giles, H. , Taylor, D.M. & Bourghis, R.Y., "Towards a Theory of Interpersonal Accomodation through Language: Some Canadian Data" dlm. *Language in Society*, 2, 1977:192, 1973.
- Giles, H. & Powesland, Peter F., 1975. *Speech Style and Social Evaluation*. London: Academic Press.
- Giles, H. & Coupland, N., 1979. *Language: Contexts Consequences*. Keynes: Open University Press.
- Gumperz, J., 1982. *Discourse Strategies*. Cambridge: CUP.
- Harms, Le Roy Stanley, 1973. *Intercultural Communication*. New York: Harper & Row.
- James W. Neuliep, 2006. *Intercultural Communication: A Contextual Approach*. London: Sage Publications.
- Maya Khemlani David, 1999. *Trading in an Intercultural Context: The Case of Malaysia*. Kuala Lumpur: Universiti Malaya.
- Valdes, G., 1981. "Code Switching as a Deliberate Verbal Strategy : A Microanalysis of Direct and Indirect Requests Among Bilingual Chicano Speakers" dlm. Duran, R. (ed.) *Latino Language and Communicative Behaviour*, 95. 107, Norwood, N.J. Ablex.
- [http://higherred.mcgraw-hill.com/sites/0073135615/student_view0/chapter29/Communication Accomodation Theory](http://higherred.mcgraw-hill.com/sites/0073135615/student_view0/chapter29/Communication%20Accomodation%20Theory) dicapai pada 31 Ogos 2009.