

重视科技期刊编辑工作中的沟通学

姚萍 韩锋 徐永红

西北核技术研究所,710024,西安

摘要 从沟通是做好编辑工作的基础,是新时期提升编辑能力的需要,沟通是一种技能3个方面分析沟通对现代科技期刊编辑工作的重要意义。认为科技期刊编辑应重点从3个方面增强沟通技能:提高语言运用能力,有效利用电话媒介,学会倾听。

关键词 科技期刊;编辑工作;沟通技能

More attention to the communication skills of sci-tech journal editors//YAO Ping,HAN Feng,XU Yonghong

Abstract The importance of the communication skills of sci-tech journal editors is analyzed from three aspects: foundation of editorial work, necessity to improve editors' capabilities and possibility of training skills. We suggest that sci-tech journal editors should improve their communication skills from the language application ability, making full use of telephone medium and leaning to listen.

Key words sci-tech journal;editorial work;communication skills

Authors' address Northwest Institute of Nuclear Technology, 710014, Xi'an, China

沟通是人类社会的普遍现象,其本质是信息交流。21世纪是高度信息化的时代,面对激烈的市场竞争,拥有良好的沟通能力是个人和企业走向成功的关键要素之一。对科技期刊编辑而言,工作的大部分内容都需要与他人进行交流。关于新时期科技期刊编辑应具备何种能力或素质,很多出版人都作了论述^[1-7],却很少提到沟通能力。笔者认为,面对国内外激烈的科技期刊竞争,期刊社重视沟通的重要作用,推动出版人学习沟通原理,掌握沟通技巧,无论是对管理工作,还是编辑实际工作都不无裨益。

1 沟通的重要性

1.1 沟通是做好科技期刊编辑工作的基础 从编辑工作的定义可以看出,编辑在信息传播过程中处于中介地位,是整个出版工作的中心环节,由此产生编辑活动的协调能力^[8]。从某种程度上说,这种协调能力就是一种沟通能力。从每期刊物的内容策划、栏目设计,到组稿、审稿、编校,再到最后的印刷、发行等环节,都需要编辑全程参与。例如:编辑如何说服合适的作者为刊物撰稿;接到稿件后,怎样督促审稿专家保证审稿时间;在稿件返修中,如何让作者心悦诚服地接受修改建议;对于排版作图人员,编辑要如何清晰表达来避免不必要的返

工;在印厂追色时,如何与工人师傅沟通,消除他们厌烦的情绪;等等——这些无不是对编辑沟通能力的考验。

可以看出,在这一过程中,编辑不仅要与编辑部内部人员交流,还要与作者、审稿专家、排版及印厂技工,以及读者等外部人员广泛地联系,这就需要编辑具有良好的沟通能力,进行有效的人际沟通,这是各环节、各部门协调一致、通力合作的基础。反之,如果一个编辑不懂如何与人有效沟通,一旦某一环节出现问题,将会直接影响到下一环节,甚至影响到整个出版活动的进程和质量。

1.2 沟通是提升编辑个人能力的需要 编辑人员应具备政治认知、策划、语言文字、社会活动等7种能力。其中,社会活动能力指编辑必须有甘于寂寞、埋首案头的工作精神,同时必须有积极参加社会活动、进行社会调查的热情和能力^[9]。这从另一个视角体现了对编辑沟通能力的更高要求。值得注意的是,关于编辑的社会活动能力在编辑学的经典教材《书籍编辑学概论》^[8]中,一直都未被单独提及,只是纳入在编辑的组织能力范畴中。进入21世纪以来,此项能力才作为编辑应具备的一项基本能力在出版专业教材中独立出现,这足以说明在新时期此种能力的重要性。

科技期刊编辑只做好“中介”工作,具备良好的组织协调能力是远远不够的,还要有意识地扩大社交面,通过参加各种学术会议、出版专业会议等形式,与学术界和出版界的专家交朋友,及时了解科研动态、获取出版信息,这对编辑开阔思路、规划期刊长远发展有十分积极的作用。当然,这需要编辑不断突破自我,善与人结交;因此,学会说话——说到别人愿意听,听到别人愿意说则是对编辑沟通能力的更大挑战。

1.3 沟通是一种技能 沟通是一门艺术,更是一种技能。在北美,大部分的招聘广告上,雇主对雇员的头一条要求总是“娴熟的沟通技巧”(strong communication skills)。对于多数人来说,这种能力并非天生就有,它是可以通过后天学习和培养的。科技期刊编辑同样可以通过学习,认识沟通学的一些基本原理后,如沟通发生的全过程,影响沟通质量的各种因素、提高语言及肢体表达能力等,指导自己在日常生活和工作中与人交往的行为,深化自己对理论的认识,最终找到一些适合自己特点的沟通技巧,从而达到有效沟通的目的。

2 有效沟通的主要策略

2.1 增强对沟通作用的认识 笔者在 CNKI 数据库上,用“沟通”和“编辑”2 词对《编辑学报》和《中国科技期刊研究》的论文进行统计发现,检索到的近 300 篇论文中,明确以“沟通”作为编辑学主题进行研究的论文仅有鲁立^[10]、余索芬^[11]和石朝云等^[1]3 篇,其余论文大都是论述编辑与作者、审稿专家、读者关系的时候间接或零星提到。由此可见,沟通虽然贯穿出版工作的各个环节,但出版人对它的重视及研究程度与其地位极不相称。

我国宋代哲学家张载曾经说过:“凡环转之物,动必有机,即谓之机,则动非自外也。”^[12]笔者认为,出版管理部门作为行业发展的领导者和管理者,在业界推动沟通学研究和应用,从而激发编辑学习的内因义不容辞。首先,在政策上引导并鼓励出版人对沟通学开展研究,为编辑实践提供理论基础;同时,在高校编辑出版专业的课程设置上,应设立专门的沟通课程进行系统培训。对于各级出版管理部门组织的短期编辑培训班,除了业务技能外,也应有意识地请资深沟通专家授课,提高新老编辑对沟通学的认识,从而进一步推动编辑学领域对于沟通的研究及应用。

2.2 提高有效沟通的技巧 从沟通的基本过程可以看出,噪声是导致信息在传递和接受过程中模糊、失真,从而影响正常交流和沟通的干扰源,如图 1^[13]所示。从编辑可控的角度出发,笔者认为,这些噪声源主要指语言表达、信息渠道的选择和接受者的状态。例如:编辑在与他人交流时,能否清晰、简洁地表达,让对方准确理解并乐意接受自己的观点;在传达信息时,编辑能否根据信息的要求和接受者的特点选择合适的信息渠道来增强沟通效果;在整个交流过程中,编辑是否能最大限度地影响接受者以最佳的精神状态与自己进行互动;等等。

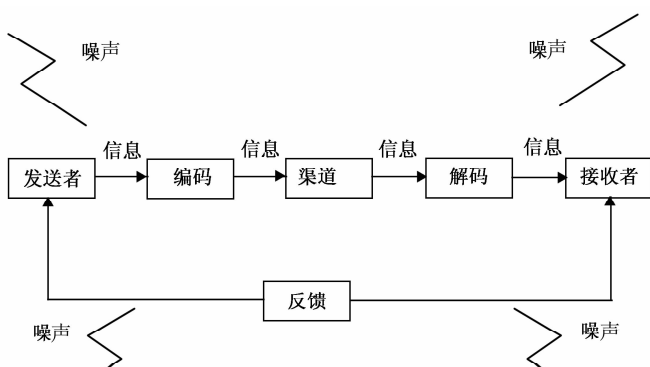


图 1 沟通的基本过程

2.2.1 提高语言运用能力 编辑与人沟通的主要形

式是语言,语言沟通又分为口头和书面 2 种形式。

编辑给作者写初审意见、返修信、退稿函等,通常使用书面沟通形式。沟通学认为,书面沟通是一种间接的信息传递过程。对科技期刊编辑而言,这种间接的沟通形式存在接收者对信息的理解是否准确,而且反应如何都无法及时得到反馈的问题。鉴于此,编辑在撰写时一定要把握好 3 条原则:正确、清晰和简洁,如写初审意见或返修信时,观点要正确无误,语言要恰如其分;在此基础上,力求清晰,主要指信函整体布局、字体、行距及留白等更能使作者或复审者正确领会编辑的意思;此外,信函要言简意赅,完整表达修改意见或初审意见即可,不需要辞藻华丽。值得注意的是,在写返修信时,编辑既要能把审稿专家的正面评价转达给作者,也要学会把审稿单中出现的一些尖刻的甚至措词严厉的表达转换成婉转、含蓄的,作者可以接受的语言反馈给作者,做到寓理于情,以理服人。对于退稿信,笔者认为,许多编辑部常用“不符合本刊宗旨”来作为退稿的一种格式,既生硬又缺乏说服力。编辑应不吝惜用一些赞赏的语言肯定作者研究工作中有价值的地方,让作者有一种被肯定的情绪体验,同时,再结合“三审”意见,适当地指出不足之处,才能更容易让作者接受退稿结果,从而真正做到“退稿不退人”。

口头沟通是编辑日常工作多采用的另一种沟通形式。编辑约稿,与作者、审稿专家面对面或用电话交流时,多用到这种形式。口头沟通是所有沟通形式中最直接的方式。此时,信息可以在最短时间内被传送并得到对方回复;但正因为交流是即时的,大脑思考的时间极短,从嘴里冒出来的任何一个词、一句话一旦冒犯了对方,便具有不可逆转性,因此,编辑要在平时养成良好的口语表达习惯,保持谦虚谨慎的态度。例如:使用词语要尽量表达积极的而不是消极的态度;尽量使用一些和善友好的词语来代替激怒性的词汇;避免使用否定字眼或带有否定口吻的语气,双重否定句不如使用肯定句来表达;在必须使用负面词汇时,则尽量使用程度最轻的;对于不得不传达的消极信息,编辑要能压缩篇幅,让对方明白即可,最好不要多次重复进行强调。

2.2.2 有效利用电话沟通 沟通学认为,选择不同的沟通媒介对信息传送的效果不同。电话是编辑常用的沟通媒介。不难发现,与面对面口头交流不同的是,使用电话沟通时,彼此都不能获得对方的表情、动作、仪态等所表达的可视信息,只能从对方说话的声音、语调、态度及言辞来进行判断,从而决定自己说什么,怎么说;因此,编辑在打电话时,要作好以下 3 方面的准备。

1) 明确沟通的内容。例如,对于约稿,尤其是首次约稿,在打电话之前,编辑要整理好自己的思路,有

条理地安排谈话的内容:先说什么,后说什么;什么可以说,什么是禁忌。如果对方的反应和自己预期的一样,怎样继续深入下去;不然的话,又该如何缓和气氛,营造彼此愉悦的氛围。最好是,编辑能在纸上拟好谈话草稿,既有利于自己表达准确,也避免了谈话中受对方思路的影响。

2)要保持稳定的情绪。打电话时,编辑要做到彬彬有礼,声音不快不慢、和谐有序,避免太兴奋或自始至终采用一种平淡的声调。尽量能让对方感受到自己的坦率、简练、高效率,让对方对自己产生信赖感和亲切感。当然也应该看到,沟通中难免会有一些噪声和障碍存在,产生一些误会和冲突。这时,编辑更要控制好自己的激动情绪,尽可能保持平和的语调,通过转移话题或礼貌地及时中止谈话来避免发生冲突。

3)准备工作和做笔记。打电话之前,编辑要做好准备工作。例如,对于首次交流的专家,要学会利用网络了解对方尽可能多的信息,包括年龄、性别、职务、爱好等个人情况以及发表的重要学术研究成果等,必要时可以对其进行简要分析,做到知己知彼。在通话时,也要就谈话的要点做一些笔记,这样可以帮助自己事后更好地做好稿件审理工作。

2.3 学会倾听 美国著名的心理学家和人际关系学家卡耐基认为:“沟通的各项能力中,最重要的莫过于聆听的能力。高谈阔论的能力,强而有力的声音,精通多国语言甚至写作的才能都不比聆听来得重要。”^[14]在沟通学中,倾听艺术作为一项重要的技能很受重视而被积极研究;但在实际生活中,懂得倾听的人,比善于言辞的人少,因为我们习惯把重点放在说话上。如果编辑擅长倾听的话,将有助于在具体工作中更多地了解对方的真实想法,从而作出更准确的判断。当然,这里所说的倾听不是被动地听这一过程,而是专注地听,关闭自己的想法和感觉,从说话者的角度深刻体会,千方百计地从字面意思捕捉对方想要表达的隐藏含义。

首先,编辑要保持良好的精神状态,在情绪低落和烦躁不安时,避免与他人交流;其次,要听清对方的全部内容,不要打断对方发言,要完整地听,不能自作主张地将自己认为不重要的信息予以忽略;再次,客观地理解信息,消除思维定势的影响,因为个人喜恶常常会让自已作出不正确的反应;最后,编辑要学会适当反馈,在倾听的过程中,要对对方的意思和情感作必要的反应,让对方对你产生信任感和依赖感,如可以使用“我理解你的感受……”“如果是我,也会这样做的”“您看,我们这样做是否合适”等这种商量的口吻来回答。如果对方陈述的事情或问题超出了编辑答复的范围,编辑首先要彻底掌握事情的经过,可以使用“请让

我重复一下你说的,看我是不是理解了”“我好像觉得你的意思是……”等总结性的句子鼓励对方说明情况,从而进一步弄清对方真正的意图,然后及时反映给主编或编辑部主任予以解决和答复。

3 结束语

编辑个人的价值观、自我定位是影响交流效果的根本的因素。编辑只有秉承服务意识,以宽容和尊重为前提,沟通技巧才会显得浑然天成。正如彼得·德鲁克所说的,“人无法只靠一句话来沟通,总是得靠整个人来沟通”^[15];因此,学习沟通技巧的同时,编辑修炼个人信念,建立积极的价值观,培养自省能力和与人为善的处世态度是拥有一流沟通艺术的必修课。

4 参考文献

- [1] 石朝云,游苏宁.科技期刊复合型编辑出版人才培养的实践与思考[J].编辑学报,2007,19(4):317-319
- [2] 付中秋,吴利平.科技期刊编辑应具备良好的综合素质[J].编辑学报,2007,19(6):468-469
- [3] 于红.创新青年编辑培养途径及方法的思考[J].编辑之友,2010(9):78-80
- [4] 孙树江.科技期刊可持续发展的重要因素:编辑人才培养[J].中国科技期刊研究,2006,17(1):134-137
- [5] 李雪莲,徐若冰,刘玉明,等.对新时期科技期刊编辑素质培养导向的思考[J].佳木斯大学社会科学学报,2008,26(2):158-160
- [6] 潘思明.试论新时期编辑素质的培养[J].中国出版,2008(6):70-73
- [7] 刘明.科技期刊创新型编辑的素质与能力探讨[J].中国科技期刊研究,2007,18(3):507-510
- [8] 阙道隆.书籍编辑学概论[M].沈阳:辽海教育出版社,1996:87
- [9] 全国出版专业资格考试办公室.出版专业基础:中级[M].2版.上海:上海辞书出版社,2011:93
- [10] 鲁立.论编辑的沟通之道[J].编辑学报,2008,20(4):351-353
- [11] 余索芬.论文作者与期刊编辑的沟通和交流[J].中国科技期刊研究,1998,9(2):127
- [12] 何英.再论内因和外因的关系[J].甘肃社会科学,2000(1):1-8
- [13] 王青,胡巍.沟通技巧与领导力开发[M].上海:上海交通大学出版社,2007:3
- [14] 卡耐基.人性的弱点全集[M].北京:长江文艺出版社,2009:201
- [15] 李维安.有效沟通[M].北京:中国人民大学出版社,2003:87

(2012-04-26 收稿;2012-05-24 修回)