

# 提高科技期刊编辑与作者沟通效率的研究\*

张琳 刘晓涵

《口腔疾病防治》编辑部,510280;《广东药学院学报》编辑部,510006;广州

**摘要** 科技期刊编辑与作者沟通的效果决定了稿件的下一环节是否顺利以及作者对期刊的好感度。在与作者沟通的前后,如果可以在主观上有意识地去了解作者,分析作者的准备度类型,并因人制宜地换位思考,将有助于沟通效率的提高及日常编辑工作的正常化。

**关键词** 科技期刊;编辑与作者沟通;情景领导理论;准备度

**Emphasizing communication efficiency in daily work of sci-tech periodical editors**//ZHANG Lin,LIU Xiaohan

**Abstract** The effect of communication between editors of periodicals with authors is important, which decides whether the next link can be implemented smoothly and the authors' evaluation on the journals. Before and during the communication, if the editors can intentionally understand the authors, and analyze what they need, and change their communication skills according to different types of authors, it will be helpful to improve the efficiency of the editors' daily work.

**Keywords** sci-tech journal; communication; situational leadership theory; readiness

**Authors' address** Editorial Office and Journal of Prevention and Treatment for Stomatological Diseases, 510280, Guangzhou, China

**DOI:**10.16811/j.cnki.1001-4314.2017.01.005

与作者沟通交流是科技期刊编辑日常工作的一部分<sup>[1-2]</sup>,从审稿、退修到清样校对,都需要与作者进行包括口头方式到书面方式的交流和沟通。如何因人制宜,通过沟通,高效、愉快地完成对存疑项的核实,也使作者感到满意,是编辑工作中的一门必修课。笔者从受众的角度出发,提出本人的一些关于沟通技巧的思考。

## 1 作者准备度

**1.1 情景领导理论与准备度** 情景领导理论由行为学家保罗·赫塞于20世纪60年代提出。该理论认为,领导者的行为要与被领导者的准备度相适应,才能取得有效的领导效果<sup>[3]</sup>。准备度是指人们在每项工作中所表现出的能力和意愿的不同组合:能力是指在完成某项工作时,个人所具备的相关知识和技能;意愿是指针对完成某项工作时,个人表现出来的积极性与信心。

根据能力和意愿的高低程度,同一人常常表现出4种不同的准备度水平:1)低能力低意愿;2)低能力高意愿;3)高能力低意愿;4)高能力高意愿。人们对同一类任务的准备度,随着被要求完成任务的环境不同或条件的变化,往往也会处于不同的水平。

### 1.2 作者准备度分型

**1.2.1 低能力低意愿型作者** 此类作者由于撰写论文时自身的条件尚不成熟,对稿件阐述的问题尚没有一个比较明确的认识或是准备的资料不够充分;但迫于升职称或毕业发表论文的要求不得不仓促完成论文的撰写,稿件从学术质量到出版质量均存在较大的提升空间。

此类稿件的审稿结果为退稿或是需要几经修改占多数。稿件退回给此类型作者退修时,经常会迟迟修不回来,作者可能会拖延很久才草草回复;对审稿意见的回复会有一种逃避的态度,能回复的就回复,回复不了的就略过不提。此类型作者的能力发挥很大一部分受到“低意愿”限制。作者低意愿的原因很多,包括作者没有发自内心的想创作这篇文章,或是对实践的思考总结较少,或者因个人能力不够而导致文章的撰写比较困难,等等。就同一位作者而言,对同一项任务的准备度状态是可以改变的,如果在沟通时有的放矢,尽量提高作者的准备度,使作者受益,则有利于增强作者对期刊的忠实度。有朝一日,作者的能力和投稿意愿提高,可能会想起期刊对他的帮助,相当于对期刊长远的稿源投资。

**1.2.2 低能力高意愿型作者** 此类作者一般参加工作年限较短,有相对较多的时间和精力,对自我提升有要求或是善于总结工作中的经验,投稿意愿很高;但是,由于工作经验积累得不够,或者选题的角度有待提高,稿件的内容质量不高。

此类稿件虽然审稿结果退稿或是需要退修仍占多数;但由于作者本身的高意愿,回应会比较积极。在退修或退稿的沟通中,如果可以给出中肯的建设性意见,此类作者经过自身总结,会有一个量变到质变的过程,稿件修回或重新投稿时,质量会有较大的提升。一方面作者本人的能力得到提高,通过几次正面的反馈和积累,开始向高能力高意愿类型转变;另一方面因得到了正面的指导,会对编辑和期刊的好感度提高,对期刊品牌的忠实度增加。如果沟通不当,作者对“往何处使力”比较迷茫,积极性受到打击,有可能会自我放弃而

\*2014年“广东省培养高层次人才特殊支持计划”青年文化英才项目;广东省高校学报研究会编辑学研究项目(20120305)

转变成低能力低意愿的类型。

**1.2.3 高能力低意愿型作者** 此类作者的专业水平较高,对论文选材和科学性等大方向的把握均较好,在投稿时受到升职称或结题的时间限制,或者是为了完成导师所给的任务,或是帮别人完成,撰写论文的时间有限,或是由于本人工作重心分配的原因,准备放在这篇论文的时间比较有限;所以在细节处不完整,如参考文献著录中某些项目缺省,需要的统计学数据缺少,或者是一些对于作者或者作者所在的平台而言是属于专业认知常识,但是写出来比较费时的一些细节,或是整篇文章应该是为向其他期刊投稿“量身定做”的而不符合本刊稿约格式,在整篇论文的细节中,作者的“低意愿”初露端倪。

此类稿件的审稿结果一般都是退修或可用,此类作者有着投稿新人不能企及的专业知识沉淀和撰写论文的丰富实践经验,稿件存在的一些问题属于“瑕不掩瑜”。相对于其“高能力”,此类作者的“低意愿”特点在退修或后续稿件处理时也很鲜明,而且作者本身对期刊的忠实度并不高;但如果沟通愉快,吸引作者青睐本刊的可能性还是存在的,对期刊而言属于应尽力争取“品牌忠实度”的优质稿源对象。

**1.2.4 高能力高意愿型作者** 高能力高意愿是每个编辑都梦寐以求的类型,此类作者投稿积极性高,写作能力强,稿件质量高,与编辑的沟通也很愉快守时、彬彬有礼;但此类型作者的流动性很大,而且多已有一定的社会地位,品牌的忠实度较难维系。如果期刊本身硬件质量不够,作者“移情别恋”的概率很高,毕竟“良禽择木而栖”,应结合自己期刊的具体情况,尽量争取,“尽人事听天命”。

## 2 与作者沟通前做好准备

**2.1 认真筛查待核实项** 在认真通读全篇的基础<sup>[4]</sup>上,梳理准备与作者沟通的存疑项,并进行分类:哪些是可以编辑自行解决,或是待作者自校环节进行即可;而哪些是确实需要与作者沟通后才能解决的待核实项。

**2.2 对作者进行准备度预判** 作者看完编辑的邮件意见后一般会有2种决定:1)立刻放下手头的事情,将注意力转移到稿件所提出问题的核实并尽快回复;2)感觉很困难所以暂时先放在一边。虽然选择哪一种的决定最终是由作者来做出的;但作者是通过阅读审稿意见后才做出决定,所以邮件这边的编辑还是可以通过沟通有所作为的。编辑需要换位考虑,在沟通前分析作者,编辑对作者了解得越多,作者这次沟通的定制程度就更高。从整篇文章的通读,判断对方属于哪种准备度类型,考虑作者需要什么并对自己提出的意见

进行预判,要让作者觉得提出的修改意见或待核实项是专业的“私人定制”而非“例行公事”,通过这次沟通,作者本人是有所收获和成长的。

## 3 与作者沟通中专注于效果

### 3.1 避免不必要沟通成本的浪费

**3.1.1 电话沟通时避免浪费时间** 要把握好何时使用电话沟通,时间无论是对作者还是编辑都是非常宝贵的,可以用邮件或短信解决的问题可以先尝试以上2种沟通方式。在必须选用电话沟通时,可注意选择正确的时间点,避免选择了一个不恰当的对于作者而言很忙的时间档,而使作者对此次沟通应付了事,浪费了这次沟通的机会。电话沟通前用 PADD 模型整理一下思路。

PADD 代表:目的(purpose),你为什么打这个电话,譬如给作者发了邮件和短信很久一直没有收到回复;行动(action),你希望对方做什么,想询问一下是否没有收到邮件、短信或是就某个问题虽然作者在邮件中给了回复但是仍然没有核实清楚,所以才占用对方时间打电话商量一下;细节(detail),是使用编号的列表列出自己想要在电话里核实的存疑项,避免因为就其中一个问题讨论深入时而漏掉其他项,打了一通电话放下话筒的瞬间想起来再次致电的尴尬;截止日期(deadline),说明希望得到作者回复的截止日期和原因。

**3.1.2 规避情绪干扰** 性格通常可分为4类基本类型:和平型、活泼型、完美型和力量型。可了解一下自己的性格中哪种基本类型占主要,有意识避免此性格的下意识反应对沟通造成的不利影响<sup>[5]</sup>。在稿件处理或撰写沟通意见时,应尽量规避不专业的情绪,从情绪中抽离,避免将有情绪的字眼带入沟通意见中。与低意愿作者电话沟通时,作者有时在电话中会有下意识的抵触情绪,这时应注意调整自己的情绪和谈话沟通的节奏,不要受到干扰。

### 3.2 因人制宜,结合作者的准备度类型有的放矢

**3.2.1 低能力低意愿作者** 高能力和低能力的区别在于,高能力的作者可以解读编辑提出要求的重点,并自己具象化目标,一步步去执行;但是,低能力的作者由于现阶段的准备度还不够,所以需要编辑帮助作者来完成高能力作者可以独立完成的这一步。所以,对于低能力低意愿的作者,编辑需要从信息接收者的角度出发来考虑问题,将考虑的重点从“我想说什么”转换到“对方在现有准备度状态下能接收到的是什么”。

例如“统计学数据不完善”,对于此类作者而言,可能编辑提出的这条意见不够具体,作者现在的能力无法接受到编辑想要表达的重点,很可能这篇文章的统

计学都不是作者本人完成的,或是作者统计学知识不是很熟练,可改为“某项指标的组间比较待补充具体的 $F$ 值和 $P$ 值”。

像综述类的文章,作者可能以前没有撰写经验,但是为了毕业,不得不拼凑出来。这时给出的修改或稿件处理意见要具体,譬如修改意见说,“此段不够丰满,逻辑不严密”,对于作者来说就比较抽象。可以按照段落逻辑将待补充内容梳理出来,一步步拆分成细小的意见,达到每条意见作者可以直接按照批注去行动。如果单纯是一句“文章需要精炼”,对于作者而言,因为可能自身的写作功底有待于完善,或者对文章脉络的把握不够,虽然编辑已经表达了自己的意图,但是作者接收不到,这条意见很可能是无用的信息。如果具体一点,譬如说“文字方面,还是很啰唆。论文就是论文,请作者改掉拉家常的叙述模式”,或者“文字表述相当啰唆,建议在关键步骤上重点明确,不必面面俱到介绍,一些叙述尽可能简练。文字能说清的就没有必要再附图。删改后正文部分不超过5 500字”。那么作者有了行动的目标,就可以马上去执行。

所以,对于此类作者,撰写沟通意见时应注意修改意见的具象化,避免使用模糊和多义的语言,作者在修改意见逐条落实的过程中,自身的能力随之提高,对修改的实践畏难心理会逐渐降低,其意愿也会随着提高。

**3.2.2 低能力高意愿作者** 对此类作者,编辑在沟通时除了要注意具象化沟通意见,更要保护他们那难得的高意愿。此类作者自身期待得到成长和高的意愿是比较强烈的,所以一些正面的语气可以推动作者以更大的热情去提高自身的能力。沟通语句可以先鼓励,再提出待修改意向。语气要婉转,如“这样是否更为合理,待斟酌、请教”之类的字眼。特别是退稿时,应注意退稿不退人<sup>[6]</sup>,注意保护作者撰稿的积极性。

**3.2.3 高能力低意愿作者** 此类作者一般比较“挑剔善变”,其意愿通常是与作者本人对期刊的认可度相挂钩的。如果常规情况下作者的此类型文章会投到比本刊层次高的期刊,那么这次由于是“低嫁”,作者一方面对文章的细节和形式会比较省略,另一方面,对文章内容的把握会比较有自信,认为自己文章现在的这个版本是比较权威或是不容置疑的。

对于前者类型存疑项的提出,编辑沟通时可“人性化”一些,首先要表现出对作者的理解,表示理解待核实现项对于作者而言已经是常识;但是,由于文章撰写和发表需要,仍需简略补充。另外,给作者留下的修改期限可以比较从容,如需要作者补充基金、专栏作者简介、图片、参考文献相应项目,可附上模板或截图范例,做得到位一些。

对于后者,则是一场小小的博弈,编辑要在完整领会稿件内容以后,再谨慎提出作者之前未知或是未重视方面的补充意见,要展现出编辑的专业素养<sup>[8-9]</sup>;而且,由于此类作者对该刊先入为主的“低意愿”,其实作者内心对与该刊编辑交流的耐心是有限的甚至潜意识里是拒绝交流的:所以,编辑要把握有限的机会——如果自己还没有想清楚如何清晰地表达,就不要贸然给作者打电话,因为在电话交流的短短时间内,让自信的作者推翻自己之前的认知,其难度是比较大的。作者可能会在电话里直接拒绝对待核实现项或斟酌项的修改,邮件是更为合适的选择,可以从容地把需要修改或斟酌的原因阐述清楚,也给了作者通过浏览文字而斟酌反思的余地,这是文字较声音的优势所在。

虽然此类作者的“姿态较高”;但是,如果沟通得当,作者认可了编辑提出的意见,那么对修改或沟通项的核对会非常高效。如果要打电话沟通,要想清楚在几分钟的时间内如何一语中的地把需要修改的原因阐述清楚,至少要保证作者真的全部听进去,而且要错开作者的工作高峰时间。

**3.2.4 高能力高意愿作者** 此类作者一般对自身都是比较精益求精,善于听取别人的意见,并礼貌地给予反馈。和此类作者的每次沟通,编辑从作者的解答和反馈中也可以得到解惑和提升,所以,对于这种难得提升自己的机会应该好好把握住。首先不要做给自家期刊减分的事情,同时,在沟通中可表现出对该篇论文后续研究成果的关注和跟进,表现出希望对后续研究结果进行约稿的意愿,邀请作者在本刊的述评或专家论坛栏目中对稿件所讨论的问题进行讨论。

**3.3 与作者沟通后编辑的及时总结与反思** 编辑在日常工作中可有意识地练习自己的沟通能力,每次与作者沟通后,可及时做一总结:给自己的这次沟通做出评价(作者和自己是否满意以及作者是否认为这次沟通是必要的),沟通的目的是否达到,沟通之前做的准备工作是否充分,对作者的准备度预判是否准确,是否浪费了一些不必要的沟通成本,比如由于作者的态度语气等原因而使自己的情绪被作者带着跑而引发负面的情绪,或是说话没有围绕中心点浪费了作者的时间,自己的措辞是否切题、得体,等等;总结的不足之处在下一次的沟通中及时落实改正,编辑的个人沟通能力通过实践也会得到提高。

## 4 结束语

沟通是人与人之间思想与感情的传递和反馈的过程,以求思想达成一致和感情的通畅。科技期刊编辑与作者沟通的效果决定了稿件的下一环节是否顺利以