

“非暴力沟通”在科技期刊编辑与作者沟通中的应用

刘 莉

《吉林大学学报(地球科学版)》编辑部,130026,长春

摘 要 沟通是科技期刊编辑的重要工作之一。将“非暴力沟通”应用在编辑与作者的沟通中,通过不带评论的观察、诚实表达自己的感受并体察对方的感受、提出需要并倾听对方的需要,以及提出请求,来完成和谐良好的沟通。“非暴力沟通”既要注重语言方式的运用,也要遵循尊重、倾听的原则。“非暴力沟通”可使编辑提高工作效率,减轻工作压力,也为科技期刊长期发展注入动力。

关键词 编辑;作者;非暴力沟通;科技期刊

Application of nonviolent communication in the communication between editors and authors of scientific journals//LIU Li

Abstract Communication is an important work for scientific journal editors. In this paper, “Nonviolent Communication” is applied to the communication of editors and authors, such as observation without comments, honestly expressing feelings, understanding each other’s feelings, listening to each other’s needs. “Nonviolent Communication” can improve editors’ work efficiency, reduce work pressure, and add power to the long-term development of scientific journals.

Keywords editors; authors; nonviolent communication; scientific journals

Author’s address Editorial Department of Journal of Jilin University (Earth Science Edition), 130026, Changchun, China
DOI:10.16811/j.cnki.1001-4314.2020.03.024

沟通是人际交往的媒介和桥梁,在编辑的日常工作中,沟通工作贯穿整个编辑流程。其中,编辑与作者的沟通频率最高,是沟通工作的重中之重。编辑与作者良好有效的沟通,不仅能影响整个出版活动的质量与效率,还可维护作者对科技期刊的好感和忠诚度,是科技期刊可持续发展的关键,对提高科技期刊质量具有非常重要的作用。

关于科技期刊编辑与作者的沟通,编辑同人^[1-5]已经从心理效应、亲和力、沟通技巧、和谐关系、忠诚度等诸方面进行了研究,提出了提高沟通效率的方法和建

议,但对于沟通中的语言暴力和“非暴力沟通”的研究则相对较少。“非暴力沟通”(nonviolent communication)是由全球首位非暴力沟通专家马歇尔·卢森堡博士提出的沟通新模式^[6]。通过“非暴力沟通”,不仅可以解决世界范围内的争端和冲突,还可以用来改善人际关系、增进沟通和理解,让人感受到关爱和尊重。近年来,“非暴

力沟通”逐渐在医院、学校、公安部门等沟通场景中得到应用^[7-9],并取得了良好的效果。基于此,本文对“非暴力沟通”在科技期刊编辑与作者沟通中的应用加以探讨。

1 编辑与作者良好沟通的基础

在编辑和作者的沟通中,编辑多为信息发起方,作者为信息接收方。沟通的过程就是编辑通过信息传递渠道,选择合适的时机,运用合适的沟通方式,将信息传递给作者,并得到作者反馈的过程。沟通过程应遵循以下原则。

1.1 平等的原则

编辑应从心理上建立与作者平等的意识。虽然从表面上看,编辑手握稿件的“生杀大权”,作者稿件的刊发要“有求于”编辑,但实际上,如果没有作者创造性的劳动,将自己的科研成果凝结成文字,科技期刊就是无本之木、无水之源。所以,编辑和作者的目标是一致的,都是以科技期刊为平台,将人类优秀的文化成果得以保存和发扬。编辑和作者具有同一性,是平等关系。编辑与作者的一切沟通都要建立在平等基础上。

1.2 真诚的态度

著名企业家韦尔奇认为,真正的沟通是一种态度、一种文化环境,是双向的互动,是在平等基础上坦诚地、面对面地交流。只有用真诚的态度,加上合适的沟通渠道、恰当的沟通方式和融洽的沟通氛围,花时间去沟通,才能保障沟通的效果,彼此取得共识,得到预期的反馈,顺利实现沟通的目的。

沟通前应做好准备,首先要明确沟通的目的;其次要将表达的内容总结成几个要点,用简洁、精炼的语言表达出来;再者沟通时要做到条理清晰、言之有物、语意明确。

1.3 编辑的服务意识

服务意识是指自觉主动做好服务工作的一种观念和愿望。服务意识是编辑应该具备的基本职业素养,也是编辑在沟通工作中的基本要求^[10-11]。作者是科技期刊生命力的源泉,对科技期刊的重要性不言而喻。在与作者的沟通中,编辑的服务意识体现在“急作者所急,想作者所想”,要主动积极为作者服务,与作者之间保持平等和谐的沟通,以保证科技期刊出版流程

的顺利运转。服务意识的建立是科技期刊编辑与作者沟通的关键。

2 沟通常见的问题及分析

编辑与作者的沟通没有得到预期的反馈,或者没有实现沟通的目标,称为无效沟通。无效沟通往往是沟通行为出现障碍,可能与以下因素有关。

2.1 编辑与作者关系天然具有“矛盾性”

编辑与作者的关系天然具有“矛盾性”,在一定程度上是“对立”的。作者投稿给编辑部之后,往往想着尽快发表、千万不要退稿;而编辑要对论文进行严格的“三审制”,合格的论文才能择优发表。例如,笔者所在期刊的退稿率达到65%以上,意味着多数论文会被退稿。因此,在“是否能发表”的问题上,编辑与作者存在“矛盾”。对于单篇论文,编辑往往要从科技期刊定位,论文选题、科学性、学术性、创新性以及文字表述、图表规范性等方面进行综合审查;而作者则从专业角度出发进行深入具体的研究,且对自己的论文具有强烈的自我肯定性及自我维护性^[12]。二者对论文理解的侧重点不同,也会导致矛盾和分歧。

2.2 矛盾导致冲突式沟通

最好的沟通方式是面对面沟通,其中的肢体语言、情感因素起着一定的作用。但多数科技期刊编辑和作者进行面对面沟通难以实现,好在如今是信息时代,多媒体的广泛应用为我们提供了多种沟通方式。不论是电话、短信还是邮件、微信、QQ,都要以语言为媒介,但语言是一个有缺陷的工具,不是每次的语言交流都能达到十分完美的效果。

由于编辑和作者的专业背景及受教育的背景都不太相同,在沟通过程中有意见分歧是在所难免的,若处理不当,不仅造成无效沟通,还可能引起冲突。轻则影响论文顺利刊发,重则降低作者对科技期刊的好感度,影响作者对科技期刊的忠诚度,甚至给双方留下心理阴影。

2.3 沟通中的“语言暴力”

影响沟通的一个容易被忽视的因素是“语言暴力”。“语言暴力”一说最初来源于西方后现代哲学流派,指的是用语言对他人进行激烈的甚至暴力的攻击^[13]。除了严重的侮辱性的语言暴力,使他人精神和心理上受到侵犯和损害以外,我们身边更常见的是隐形的“语言暴力”,例如言语上的指责、讥讽、比较、评论,以及态度上的任意打断对方、拒不回应等。“语言暴力”虽然不会直接带给人身体上的伤害,但其带给人情感或精神上的创伤,甚至比肉体的伤害更严重、更持久、更令人痛苦。

在沟通中一些无心或有意的“语言暴力”是造成沟通不畅的重要原因,“语言暴力”也让人与人之间变得冷漠、隔膜和敌视。许多冲突和冷战都是由“语言暴力”引发的。

3 “非暴力沟通”概述及应用

3.1 “非暴力沟通”概述

“非暴力沟通”又被称为“爱的语言”“长颈鹿语言”,是一种具有启发性和影响力的沟通方法,是以爱和倾听为前提,转变谈话和聆听的方式,正确地倾听和沟通。它提醒我们专注于彼此的观察、感受、需要和请求,理解他人,完成自我认同。通过“非暴力沟通”,人们既可以坦诚地表达自己的意愿,又可以倾听他人内心的感受,从而避免了语言暴力带来的伤害^[8]。

“非暴力沟通”具备4个基本要素。一是观察,即讲事实,完全不带任何评论地描述观察的结果。当然,进行评论对我们来说有些习以为常,要完全区分观察和评论很困难,因此我们要学习,尽可能做到“价值中立”^[13]。二是感受,即表达自己的感受。人们在沟通时更多的是表现出自己强大的一面,而很少将内心的软弱和真实的一面示人,不习惯表达自己的情绪和感受。实际上,如实表达感受,适当“示弱”,可激发对方的同理心,建立彼此之间心理上的联系,有助于沟通的进行。我们平时可以建立表达感受的情感词汇表,以便于准确表达感受。三是需要,即表达与感受相关的需要。人们产生愤怒或痛苦的根本原因就是需要没有被满足。那么当他人愤怒、抱怨、指责时,平静倾听他的感受,剖析其需求,也能平息争论。当然我们应区分需要和指责,因为指责不能起到沟通的效果。四是请求,即提出可以满足需要的请求。请求应具体和明确,而且应建立在对方可以完成的基础之上。

总之,“非暴力沟通”表面上是依赖语言方式的转变,但其更看重的是倾听和积极的交流,尊重每个人的需要,在此基础上建立人和人的联系,以完成友善的互动。

3.2 “非暴力沟通”在编辑与作者沟通中的应用

编辑与作者的沟通伴随着论文从投稿到刊发的始终。将“非暴力沟通”运用于编辑与作者沟通过程中,以消除语言暴力,修复沟通不足产生的矛盾,用尊重和共情,实现真正有效的沟通,使编辑和作者达到精神上的愉悦,而不仅仅是为了工作而沟通。共情有助于人际交往能力的提升,与作者沟通时运用共情,可使沟通达到良好效果,有助于形成健康而和谐的人际关系^[14]。

3.2.1 通过观察客观陈述看到的现象 印度哲学家

克里希那穆提说过“不带评论的观察是人类智慧的最高形式”。观察强调的是不带任何主观评论、摒弃绝对化的词语,如“总是”“从不”“又”等,以及给人贴标签的词语,如“不认真”“没有时间观念”“固执”等。这些绝对化评论和标签往往带着主观色彩,容易引起对方的反感,应该从我们的词汇表中删除。

如果听到编辑说“怎么又没改好”“这个问题说过好几次了你就是不认真”“你总是不按时改回”这样的评论式语言,作者下意识的反应多为反驳和辩解,明显起不到沟通的作用。即便作者慑于编辑的“权威”不一定直接表示抗议,心里也会不满。笔者曾经在某学生论坛上看到研究生作者说某期刊编辑“高高在上”“喜欢教训人”。如今是信息时代,消息的传播速度非常之快,尤其是“好事不出门,坏事传千里”,这样负面的评价无疑对期刊的声誉造成很大的损害,甚至会“吓退”一些潜在的作者。

如果编辑只说观察到的客观事实,如“修改时间已经过去了2 d,系统上没有收到修改稿”,“专家提出的审改意见共5条,您上传的修改说明只有前4条,缺少第5条”,“图3中的量符号p和t没有用斜体”,“图1中采样点XH1经度为127°18′,正文2.1小节中采样点XH1经度为126°18′,二者不一致”,作者则不会表示异议。实事求是地说明情况不仅不会引起对方的反感,还能为接下来的沟通打下良好的基础。

3.2.2 真诚表达感受 当我们运用“非暴力沟通”描述客观的观察之后,沟通双方会产生快乐、难过、遗憾、伤心等情绪反应。但人们在伤心或愤怒的情绪之下,不能够很好地完全表达出自己的感受,并且很容易将错误归咎于他人身上,从而引起沟通的矛盾和冲突。这时就需要体察自己和他人的感受,并传递给对方,使双方建立连接。所以清楚恰当地表达感受,才能够使接下来的沟通顺畅进行。

有的研究生作者写作经验不足,论文问题较多,多次修改之后,作者表现出不耐烦的情绪,编辑也不免产生失望或是愤怒、焦虑的情绪。遇到这种情况,编辑应静下心来,运用“非暴力沟通”方法,首先体会、了解作者的感受,找出修改不合格的原因,对作者修改中遇到的困难,真诚给予帮助;然后向作者真诚表达自己的感受,与作者共情,促进作者端正态度,共同协作完成论文的修改。编辑可以说“0318提交的修改稿中,上次提到的某几处仍没有修改,我感到很沮丧,是不是我哪里没有说清楚”,“编修稿已经返给作者2周了,系统上还没有收到修改稿,我很着急,这样会影响接下来的排版进程”,表达了观察和感受,让作者清晰地了解编辑产生感受的原因。曾有作者因论文修改数次而抱怨

编辑“故意跟我过不去”、“刁难作者”,编辑可以如实表达“听到你这么说我很难过,我很看重每一篇论文的规范和细节,严格审查是为了论文早日修改合格,达到发表的要求”。运用非暴力沟通,编辑既能照顾到作者的感受,又真诚表达了自己的感受,进而可促使对方改变态度,积极配合完成修改。

3.2.3 明确说出自己的需要 “非暴力沟通”的第3个基本要素是明确地说出自己的需要。作者和编辑都需要对方的理解和支持。批评、指责里往往暗含需要。所以在遇到对方有怒意或负面情绪时,应保持冷静,找出对方负面情绪背后真正的需要。

以生产单位有丰富工作经验的专家作者为例。专家作者在一线搞生产和科研,经常写报告,做汇报及审报告等,对很多问题有自己的看法和观点。他们在修改论文时有时会坚持自己生产中的习惯用法或行业规范,对编辑提出的科技期刊执行的国家规范,以及科技期刊格式、语言表述等方面的意见,表现出不认可或者不理解,遂不加以修改。编辑运用“非暴力沟通”,体察对方的需要是“被尊重”“被肯定”,经过了解说明原因,可以提出自己的需要:“已了解您在平常的报告中是这样写没错,科技论文应遵循国家规范,并且我们希望能够做到全刊统一”;“虽然这样表示与您以前用的不一样,我们看中的是规范合理的表示方法,科学和规范的推广是每个科研人员的职责”;“我们认真对论文进行加工就是希望其达到发表要求,顺利发表,而且相同的问题反复说,也浪费彼此的时间和精力”。明确“需求”是遵守规范、合理表达,共同目标是将论文修改完善。而且编辑适度示弱,可以激发作者的同理心,消除作者抗拒的情绪,使作者用心配合完成修改工作,也使双方紧张关系得到改善。

3.2.4 用心倾听并提出具体请求 “非暴力沟通”的第4个基本要素是善于表达请求。在沟通中了解了彼此的感受和需要之后,还要让对方知道接下来具体做些什么。沟通双方把自己的需求描述得越具体,对方就越清楚自己应该做什么,不能只说一半话“不要怎么样”,而应把话说完整,明确说“要怎么样”,这样才有利于得到正面的反馈。例如“请尽快改回”的请求就不够具体,而应说明具体时间,“请在周四下班前返回校对稿”,作者就会得到明确的信息,编辑也更容易得到预期的反馈。

当论文进入编辑加工流程后,一般每次的修改都有时间要求,而且要达到一定的进度。对于问题较多、需反复修改的论文,令编辑头疼的同时,有时作者也会产生畏难和抵触情绪。编辑可用心观察、感受和倾听,按照“非暴力沟通”的四要素与作者进行沟通,例如:

先说观察“图1和图5表示同一个油层,但图1油层符号是大写F,图5油层符号用了小写f”;然后说感受“此问题已经说过3次了,但修回稿问题仍未见修改,我感到沮丧,是不是我没说清楚”;再说需要“科技论文中表示应符合规范,同一个符号应前后一致,图中表中正文中都应一致”;最后提出请求“请将图1和图5以及正文2、3小节中的油层符号都改成大写F(或小写f),以达到全文统一”。编辑清晰表达了观察、感受、需要和请求,体会了作者的感受,也让作者明确知道了如何改,明白了沟通的目的是为了论文更加完善、保证质量,共同的目标是为了使论文尽快能够修改合格,而不是“刁难”作者,作者修改时态度会更加认真。

3.2.5 编辑对自己的“非暴力沟通” 编辑是具有高压力的职业之一,长期过大的压力会对人的身体和心理造成不利影响。因此,编辑要学会对自己进行“非暴力沟通”,可减少对自己和对他人的责怪,更易在工作中和作者建立和谐友好的关系。

1)工作中的失误在所难免,但处理不当会给编辑个人造成打击,甚至一味否定自己。运用“非暴力沟通”,体会自己的感受,觉察内心的愿望,接受自己的失误,发现问题,并且想好下次该怎么办。例如,更加周到细心,注意自己之前忽视的细节等,争取以后做得更好。

2)压力过大容易对工作产生抗拒心理,此时运用“非暴力沟通”,把“不得不这样做”变成“我选择去做”,还可以进一步明确“我选择做”是因为“我想要达到某方面需求”。运用“非暴力沟通”技巧,找到自己的需求,就会发现自己的情绪被打通了,哪怕需求在短时间内不能得到满足,至少有一个改变的方向。我们专注于尚未满足的需求,就不会依赖“自责”来自我改变,而是通过更好的方式来引导自己学习和成长。

4 结束语

语言暴力会使人疏远,彼此之间的隔阂越来越深。“非暴力沟通”使我们明白沟通是双向的,让我们在互相尊重和理解中逐渐接纳对方。“非暴力沟通”不是要去改变别人,让他们按照符合我们利益的方式去做

事情,而是帮助我们在真诚和倾听的基础上与他人建立联系。在和谐的对话氛围下,清晰明确地向对方传达感受和需求,用互相关心的方式来避免沟通中的矛盾和冲突。编辑和作者在相互理解中接纳对方,将沟通建立在尊重、共情、积极的基础上,真诚地用心沟通,不仅会使沟通更高效,而且有利于改进编辑与作者关系,使沟通成为愉悦的精神相遇、经验共享的过程。

5 参考文献

- [1] 刘晓涵. 科技期刊编辑沟通过程中心理效应的运用探析[J]. 中国科技期刊研究, 2012, 23(3): 481
- [2] 刘兆娟. 科技期刊编辑沟通亲和力的作用与培养[J]. 科教导刊, 2016(1): 144
- [3] 张琳, 刘晓涵. 提高科技期刊编辑与作者沟通效率的研究[J]. 编辑学报, 2017, 29(1): 17
- [4] 王炳彦, 董海原. 医学期刊责任编辑在稿件编辑校对环节与作者的沟通策略探讨[J]. 山西医药杂志, 2017, 46(24): 3109
- [5] 李春. 沟通行为对科技期刊作者忠诚度的影响研究[J]. 中国科技期刊研究, 2017, 28(11): 997
- [6] 卢森堡. 非暴力沟通[M]. 阮胤华, 译. 北京: 华夏出版社, 2009: 43
- [7] 伍彩红, 刘雁, 姜志连, 等. “非暴力沟通”在护患沟通中的应用[J]. 中国护理管理, 2016, 16(6): 859
- [8] 陈路遥. 浅谈“非暴力沟通”在师生关系中的应用[J]. 市场周刊: 理论研究, 2018(5): 142
- [9] 张安妮. 非暴力沟通(实践篇)[J]. 现代世界警察, 2017(2): 106
- [10] 杨瑞琳, 尹松林, 张祥英. 学报编辑在沟通中应增强服务意识[J]. 黄冈师范学院学报, 2019, 39(6): 179
- [11] 张雪. 论学报编辑服务意识的重要性[J]. 传播力研究, 2018(16): 163
- [12] 李斐. 高校学术期刊编辑与作者有效沟通的思考[J]. 今传媒, 2017(9): 135
- [13] 熊淑玲. 浅谈非暴力沟通的心理要求与语言方式[J]. 江西电力职业技术学院学报, 2019, 32(3): 166
- [14] 刘莉, 王晓丽, 崔桐, 等. 编辑压力缓解的共情策略[J]. 编辑学报, 2019, 31(4): 468

(2020-04-03收稿;2020-04-29修回)