

Aflatoun International

Руководство по тону общения

Введение

Наш тон общения отражает уникальную позицию Aflatoun International как надежного партнера в области глобального образования – профессионального, но доступного, авторитетного, но теплого. Мы общаемся с уверенностью, основанной на более чем двух десятилетиях влияния, сохраняя при этом доступность, которая делает сложные финансовые и социальные концепции понятными для разнообразной аудитории по всему миру.

Это руководство поможет всем заинтересованным сторонам – членам внутренней команды, партнерам, исполнителям и коммуникаторам – поддерживать последовательность во всем бренде Aflatoun на глобальном уровне.

Характеристики нашего голоса

1. Расширяющий возможности и оптимистичный

Что это означает:

- Мы верим в потенциал каждого ребенка и молодого человека
- Наш язык отражает оптимизм, признавая реальные проблемы
- Мы фокусируемся на возможностях, росте и позитивных изменениях, а не на ограничениях или проблемах

На практике:

- Подчеркивайте, что дети и молодежь могут делать и делают, а не то, чего им не хватает
- Празднуйте прогресс и потенциал
- Признавайте проблемы, не закликаясь на дефиците
- Представляйте трудности как возможности для роста

Пример:

✓ «Молодые предприниматели создают социальные предприятия, которые приносят пользу их сообществам.»

✗ «Бедным детям нужна помощь, чтобы вырваться из своих обстоятельств.»

2. Ясный и доступный

Что это означает:

- Сложные образовательные концепции делаются простыми, не упрощаясь
- Мы используем простой язык, который хорошо переводится между культурами и языками
- Мы избегаем жаргона, который может исключить или запутать нашу глобальную аудиторию

На практике:

- Используйте короткие предложения и повседневные слова
- Объясняйте специализированные термины при необходимости
- Проверяйте, будет ли содержание понятно в переводе
- Избегайте акронимов или определяйте их при первом использовании
- Разбивайте сложные идеи на усваиваемые части

Пример:

✓ «Бюджет – это план, который показывает, сколько у вас денег и как вы будете их использовать.»

✗ «Бюджетирование требует стратегической оптимизации распределения ресурсов по категориям расходов.»

3. Уважительный и инклюзивный

Что это означает:

- Мы уважаем разнообразные культуры, контексты и возможности в нашей сети
- Наша коммуникация признает различные перспективы и опыт
- Мы поддерживаем универсальные принципы уважения и достоинства

На практике:

- Используйте инклюзивный язык, который представляет все идентичности
- Избегайте культурных предположений или ссылок, которые могут не резонировать глобально
- Признавайте разнообразные семейные структуры, экономические контексты и культурные практики

- Обеспечивайте представительство по гендеру, способностям, этнической принадлежности и географии
- Никогда не будьте снисходительны ни к какой аудитории

Пример:

✓ «Наши партнеры в 116 странах создают долгосрочные изменения в своих сообществах.»

✗ «Мы помогаем развивающимся странам улучшить их системы образования.»

4. Ориентированный на действия

Что это означает:

- Наш язык мотивирует и вдохновляет на конкретные шаги к позитивным изменениям
- Мы используем активный залог и конкретные примеры для демонстрации влияния
- Мы поощряем вовлеченность и участие

На практике:

- Используйте активный залог («Дети исследуют», а не «Детей учат»)
- Включайте конкретные призывы к действию
- Предоставляйте конкретные примеры, а не абстрактные концепции
- Показывайте осязаемые результаты и реальные применения
- Используйте сильные, динамичные глаголы

Пример:

✓ «Aflatoun расширяет возможности детей открывать свой потенциал через социальное и финансовое образование.»

✗ «Потенциал детей развивается через методологию Aflatoun.»

Руководство по стилю общения

Слова и фразы для ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

Используйте это	Вместо этого	Почему
Расширять возможности	Помогать, содействовать, оказывать помощь	Признает агентность и потенциал
Партнеры	Бенефициары, получатели	Подчеркивает сотрудничество и равенство

Молодые люди / Дети и молодежь	Ребята, несовершеннолетние, неблагополучная молодежь	Уважительно и инклюзивно
Открывать / Исследовать	Учить / Инструктировать	Подход, ориентированный на учащегося
Способствовать / Развивать	Предоставлять / Давать	Активное участие
Создавать изменения	Исправлять проблемы	Ориентация на решения
Строить / Развивать	Вмешиваться	Конструктивный подход

Языковые модели для ПРИНЯТИЯ

Позитивное представление:

- «Вместе мы способствуем финансовой грамотности, которая открывает двери к возможностям.»
- «Дети обретают уверенность через исследование своей собственной идентичности и талантов.»
- «Наша методология вдохновляет молодых людей открывать и использовать свои таланты.»

Конкретные примеры:

- «В Бангладеш 15-летний Шафикул использовал свои сбережения для покупки инструментов и теперь ремонтирует велосипеды.»
- «Преподаватели в более чем 100 странах реализуют программы Aflatoun, охватывающие 18 миллионов детей ежегодно.»

Совместный язык:

- «Наши партнеры в [регионе] создают...»
- «Вместе с педагогами мы разработали...»
- «Работая вместе с сообществами, мы способствуем...»

Язык, который следует ИЗБЕГАТЬ

Проблемные модели

✗ Снисходительный или патерналистский язык:

- «Мы спасаем детей от бедности» → Позиционирует нас как спасителей

- «Эти дети нуждаются в нашей помощи» → Сосредоточен на дефиците
- «Мы даем им шанс» → Убирает агентность

Х Чрезмерно академический жаргон:

- «Педагогические вмешательства»
- «Инициативы по наращиванию потенциала»
- «Механизмы вовлечения заинтересованных сторон»

Х Негативное представление:

- «Дети, страдающие от бедности»
- «Неблагополучные сообщества не имеют ресурсов»
- «Молодежь из группы риска нуждается во вмешательстве»

Х Общие клише развития:

- «Разрыв порочного круга бедности»
- «Давая голос безголосым»
- «Спасение будущего детей»
- «Рука помощи, а не подаяние»

Почему это не работает

Примеры неуместного языка:

Не говорите	Почему это неправильно	Скажите вместо этого
«Мы спасаем детей от бедности.»	Позиционирует нас как спасителей; убирает агентность детей	«Мы расширяем возможности детей с навыками для создания экономических возможностей»
«Неблагополучная молодежь нуждается в нашем вмешательстве.»	Сосредоточен на дефиците и снисходителен	«Молодые люди строят финансовые возможности и предпринимательские навыки»
«Бедные сообщества не имеют ресурсов.»	Негативное представление; акцент на дефиците	«Сообщества разрабатывают устойчивые решения через социальные предприятия.»

«Мы помогаем уязвимым детям.»	Патерналистский; подчеркивает слабость	«Дети развивают устойчивость и финансовую уверенность»
-------------------------------	--	--

Адаптация для конкретной аудитории

Для педагогов и партнеров

Тон: Профессиональный, но совместный

Подход:

- Подчеркивайте общий опыт и взаимное обучение
- Используйте специфическую для образования терминологию, где уместно
- Поддерживайте доступность даже с техническим содержанием
- Признавайте их профессиональный опыт

Пример: «Учебная программа Проекта Копилка продвигает методологии, ориентированные на учащегося, которые вы узнаете из нашего основного содержания. Через интерактивные занятия дети исследуют финансовые концепции, используя осязаемые инструменты, которые укрепляют экспериментальное обучение.»

Для финансирующих организаций и заинтересованных сторон

Тон: Уверенный и ориентированный на результаты

Подход:

- Предоставляйте четкие доказательства влияния
- Балансируйте оптимизм с реалистичной оценкой проблем
- Показывайте устойчивые решения и долгосрочное мышление
- Используйте данные и конкретные результаты
- Поддерживайте профессионализм

Пример: «Модель социальной франшизы Aflatoun охватывает 45 миллионов детей в 116 странах, при этом партнеры демонстрируют измеримые улучшения в финансовой грамотности, поведении в отношении сбережений и предпринимательской инициативе. Наш масштабируемый подход обеспечивает устойчивое влияние, адаптируясь к местным контекстам.»

Для публичных коммуникаций

Тон: Теплый и вдохновляющий

Подход:

- Подчеркивайте человеческие истории за нашей работой
- Поддерживайте профессионализм и авторитетность
- Делайте контент доступным для распространения и привлекательным
- Создавайте эмоциональную связь, оставаясь основанным на фактах

Празднуйте достижения и вехи

Пример: «Познакомьтесь с Шафикулом из Дакки, чей предпринимательский дух и навыки сбережений помогли ему начать бизнес по ремонту велосипедов. Благодаря социальному и финансовому образованию Aflatoun миллионы молодых людей, таких как Шафикул, превращают мечты в реальность.»

Глобальные соображения

Межкультурная коммуникация

Помните:

- Наши коммуникации достигают аудитории в более чем 100 странах
- Различные культурные контексты требуют вдумчивой адаптации
- Языки и стили общения сильно различаются
- То, что работает в одном контексте, может не резонировать глобально

Лучшие практики:

- Используйте язык, который хорошо переводится буквально и культурно
- Избегайте идиом, разговорных выражений или культурно-специфичных ссылок
- Тестируйте контент с разнообразной аудиторией перед широким распространением
- Учитывайте религиозные, культурные и социальные чувствительности
- Используйте универсальные примеры или предоставляйте несколько примеров, специфичных для контекста

Примеры:

✓ Глобально дружественный: «Дети учатся экономить деньги для будущих целей.»

✗ Культурно специфичный: «Дети учатся откладывать деньги на черный день.» (идиома)

✓ Универсальный: «Молодые люди развивают предпринимательские навыки.»

✗ Ограниченный контекст: «Молодежь изучает американскую мечту через бизнес.»

Практическое применение

Перед написанием спросите:

1. Расширяет ли это возможности? Признает ли агентность и потенциал?
2. Ясно ли это? Поймет ли это разнообразная аудитория?
3. Уважительно ли это? Уважает ли достоинство и разнообразие?
4. Ориентировано ли на действия? Вдохновляет ли на вовлечение и показывает ли конкретное влияние?

Контрольный список для написания

- ☐ Использован активный залог
- ☐ Выбрано «расширять возможности» вместо «помогать»
- ☐ Упомянуты «партнеры», а не «бенефициары»
- ☐ Используются «молодые люди» или «дети и молодежь»
- ☐ Включены конкретные примеры и специфические результаты
- ☐ Избегали жаргона и чрезмерно сложного языка
- ☐ Представлено положительно, признавая проблемы
- ☐ Протестировано для межкультурного понимания
- ☐ Удален снисходительный или патерналистский язык
- ☐ Устранены клише развития

Принцип последовательности

Будь то формальный отчет или публикация в социальных сетях, наш голос остается узнаваемо Aflatoun:

- Расширяющий возможности
- Ясный
- Уважительный
- Ориентированный на действия

Эта последовательность укрепляет доверие и усиливает идентичность нашего бренда во всех коммуникациях и точках контакта по всему миру.

Примеры для быстрой справки

✓ Хорошие примеры

Описания программ:

- «Aflatoun расширяет возможности детей открывать свой потенциал через социальное и финансовое образование.»
- «Наши партнеры в более чем 100 странах создают долгосрочные изменения в своих сообществах.»
- «Молодые предприниматели создают социальные предприятия, которые приносят пользу их сообществам.»
- «Вместе мы способствуем финансовой грамотности, которая открывает двери к возможностям.»

Истории влияния:

- «Благодаря сбережениям и планированию Мария открыла небольшой магазин, который поддерживает ее семью и нанимает трех соседей.»
- «Дети в наших программах демонстрируют возросшую уверенность в управлении деньгами и принятии финансовых решений.»

Призывы к действию:

- «Присоединяйтесь к нашей глобальной сети педагогов, расширяющих возможности следующего поколения.»
- «Изучите наши учебные программы и адаптируйте их к вашему местному контексту.»

✗ Плохие примеры

Описания программ:

- «Мы спасаем детей от бедности через финансовое образование.»
- «Наши бенефициары получают обучение для улучшения своей жизни.»
- «Неблагополучная молодежь нуждается в нашем вмешательстве для успеха.»
- «Мы даем бедным детям инструменты, которых им не хватает.»

Истории влияния:

- «Мы помогли Марии вырваться из бедности, дав ей навыки.»
- «Уязвимые дети получают выгоду от наших программ.»

Дополнительные ресурсы

Для более подробного руководства посетите:

Руководство по бренду: brandmanual.aflatoun.org

Тон общения: brandmanual.aflatoun.org/tone-of-voice

Руководство по изображениям: brandmanual.aflatoun.org/our-imagery-and-graphics

Контакт

По вопросам тона общения или брендовых коммуникаций:

- Email: communications@aflatoun.org
- Веб-сайт: aflatoun.org

Помните: Каждое слово, которое мы пишем, представляет миссию Aflatoun по расширению возможностей детей и молодежи во всем мире. Давайте общаться с ясностью, уважением и оптимизмом, которых заслуживает наше глобальное сообщество.