|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Id | Source | Target |
| [Screen 1](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=1_C_2) [1\_C\_2](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=1_C_2)  | In today’s business environment, where people are connected globally 24/7, communication is more important than ever.This course will explain some simple steps we can all take to communicate ethically, responsibly, and professionally. | في محيط العمل اليوم، حيث أصبح الناس متّصلين على مستوى العالم على مدار اليوم وطوال أيام الأسبوع، أصبح التواصل أهم من أي وقتٍ مضى.ستشرح هذه الدورة التدريبية بعض الخطوات البسيطة التي يُمكننا اتّخاذها للتواصل بصورة أخلاقية ومسؤولة واحترافية. |
| [Screen 2](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=2_C_3) [2\_C\_3](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=2_C_3)  | Upon completion of this course, you will be able to:* Use clear, precise, unambiguous language in business communications;
* Regulate your tone and emotions to avoid misunderstandings;
* Select the most appropriate channel for your message; and
* Know where to go for help and support.

This course will take approximately 35-40 minutes to complete. | بعد إكمال هذه الدورة، سوف تكون قادرًا على ما يلي:* استخدام لغة واضحة ودقيقة لا لبس فيها في الاتصالات الخاصة بالأعمال؛
* ضبط نبرة صوتك وانفعالاتك لتجنب سوء الفهم؛
* اختيار أنسب قناة لتوصيل رسالتك؛ و
* معرفة إلى أين تتوجّه لطلب المساعدة والدعم.

ستستغرق هذه الدورة التدريبية حوالي 35-40 دقيقة لإكمالها. |
| [Screen 3](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=3_C_4) [3\_C\_4](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=3_C_4)  | The icons at the top of the screen provide one-click access to key resources:* The Table of Contents,
* Important contact information, and
* Reference material.

In addition, you can use the Exit icon to close the course window. | توفر الرموز الموجودة أعلى الشاشة إمكانية الوصول إلى الموارد الأساسية بنقرة واحدة:* جدول المحتويات،
* معلومات اتصال مهمة، و
* مواد مرجعيّة.

بالإضافة إلى ذلك، يمكنك استخدام رمز الخروج لإغلاق نافذة الدورة التدريبية. |
| [Screen 4](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=4_C_5) [4\_C\_5](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=4_C_5)  | There are several features to help guide you through the course:* The Back and Forward arrows allow you to move from screen to screen.
* A horizontal slider bar at the bottom of the screen allows you to see where you are in the course.
* The Table of Contents lets you navigate from section to section.
 | هناك العديد من الميزات للمساعدة في إرشادك خلال الدورة التدريبية:* تتيح لك سهام العودة والتقدّم إلى الأمام التحرّك من شاشة إلى أخرى.
* يسمح لك شريط التمرير الأفقي الموجود أسفل الشاشة بمعرفة مكانك في الدورة التدريبية.
* يتيح لك جدول المحتويات التنقل من قسم إلى آخر.
 |
| [Screen 5](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=5_C_6) [5\_C\_6](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=5_C_6)  | Knowledge CheckOnce you have reviewed the content of this course, you will be required to complete a 10-question Knowledge Check.The Knowledge Check can be taken at any time by clicking the Table of Contents icon and selecting Knowledge Check. | التحقق من المعرفةبمجرد الانتهاء من مراجعة مضمون هذه الدورة التدريبية، سيُطلب منك إكمال اختبار التحقق من المعرفة المكوّن من 10 أسئلة.يمكن إجراء "التحقق من المعرفة" في أي وقت بالنقر على رمز "جدول المحتويات" وتحديد "التحقق من المعرفة". |
| [Screen 6](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=6_C_7) [6\_C\_7](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=6_C_7)  | In this section, we will explain why it is essential to always consider your audience when communicating.We will demonstrate how language, tone, and emotions play a significant role in how your message is received and interpreted. | في هذا القسم سنشرح لِم يجب عليك مراعاة المتلقّي دائمًا عند التواصل.سوف نوضح كيف تلعب اللغة والأسلوب والانفعالات دورًا مهمًا في الطريقة التي يتم بها تلقّي رسالتك وتفسيرها. |
| [Screen 7](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=7_C_8) [7\_C\_8](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=7_C_8)  | Communicating carefully in a business environment requires us to consider how others are likely to interpret what we are saying.It requires us to recognize that others have different beliefs, experiences, backgrounds, and identities than our own. | يتطلب الاتصال الحريص في محيط الأعمال أن نفكر في التفسير المحتمل لدى الآخرين لما نقول.فهو يتطلب منا أن ندرك أن الآخرين لديهم معتقدات وخبرات وخلفيات وشخصيّات مختلفة عنّا. |
| [Screen 8](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=8_C_9) [8\_C\_9](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=8_C_9)  | Careful communication is more than simply avoiding offensive and discriminatory language or stopping yourself from making intolerant or threatening remarks.It is recognizing that, while what you are saying may be clear to you, it may not be clear to others. | الاتصال الحريص لا يقتصر فقط على البعد عن اللغة العدوانية والعنصرية أو منع نفسك من إلقاء تلميحات متعصّبة أو تنطوي على تهديدات.إنه الإقرار بأنّه ليس لمجرّد أنّ معنى ما تقول واضح بالنسبة لك، فهو واضح بالنسبة للآخرين. |
| [Screen 9](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=9_C_10) [9\_C\_10](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=9_C_10)  | A good way to think about communication is to imagine two people speaking to each other in person.At its basic level, communication consists of a sender, a message, and a receiver. | أحد الطرق الجيدة للتفكير بشأن التواصل هو تخيّل شخصين يتحدّثان إلى بعضهما وجهًا لوجه.على المستوى البسيط جدًا، تتألف عملية التواصل من مرسل ورسالة ومستقبِل. |
| [Screen 10](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=10_C_11) [10\_C\_11](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=10_C_11)  | When we communicate, we often assume that our message and its meaning are identical.Unfortunately, this may not always be the case, because the meaning of a message can be open to interpretation. | عندما نتواصل فإنّنا غالبًا ما نفترض أنّ الرسالة التي نُرسلها ومعناها متطابقين.للأسف قد لا يكون هذا هو الحال دائمًا، لأن معنى الرسالة يمكن أن يكون قابلًا لتفسيرات مختلفة. |
| [Screen 11](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=11_C_12) [11\_C\_12](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=11_C_12)  | Always consider your audience before you communicate.Imagine how others might interpret what you are saying and adjust your choice of words, tone, and body language accordingly.CLICK EACH OF THE ICONS TO REVEAL QUESTIONS YOU SHOULD CONSIDER WHEN COMMUNICATING IN A BUSINESS ENVIRONMENT.Is this an internal or an external audience?Does the audience speak the same language?Is this going to an individual or a group of people?Is this going to a customer?Are you communicating with your manager or a peer? | ضع في اعتبارك دائمًا المتلقّي قبل التواصل.تخيّل دومًا كيف يُمكن أن يُفسّر الآخرون كلامك، وقم بتعديل اختيار كلماتك وأسلوبك ولغة جسدك تبعًا لذلك.انقر فوق كل أيقونة لإظهار الأسئلة التي يجب أن تفكر بها عند التواصل في محيط العمل.هل المتلقّي من داخل المؤسسة أو من خارجها؟هل يتحدث المتلقّي نفس اللغة؟هل يستهدف هذا التواصل فردًا واحدَا أم مجموعة من الناس؟هل يستهدف هذا التواصل أحد العملاء؟هل تتواصل مع مديرك أو أحد زملائك؟ |
| [Screen 12](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=12_C_13) [12\_C\_13](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=12_C_13)  | Careful communication requires the use of clear, concise, unambiguous language. | يتطلب الاتصال الحريص استخدام لغة واضحة وموجزة لا لبس فيها. |
| [Screen 13](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=13_C_14) [13\_C\_14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=13_C_14)  | Your message may be clear to you, but it doesn't mean it’s going to be clear to your audience.This risk increases in written communications, where feedback isn’t always immediate, and it is difficult to gauge whether the intended message is being received. | قد تكون رسالتك واضحة لك، ولكن هذا لا يعني أنها ستكون واضحة للآخرين.تزداد هذه المخاطر في حالة التواصل الكتابي حين لا يكون الرد فوريًا في كل الأوقات، ويصعب قياس ما إذا كانت الرسالة المقصودة قد تم فهمها أم لا. |
| [Screen 14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=14_C_15) Activity: Scenario[14\_C\_15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=14_C_15)  | Imagine . . .A country manager sends a group email to employees:We need to get this product moving. We are way behind where we are supposed to be. So, I need you to do whatever it takes to ensure we meet our numbers this month.That's not correct!That's correct!That's partially correct! | تخيل. . .مدير قُطرِي يُرسل رسالة إلكترونية جماعية إلى موظّفيه:يجب أن نُحرِّك هذا المنتج. نحن متأخّرون جدًا. لذا فأنا أُريد منكم القيام بكل ما يتطلّبه الأمر لضمان تحقيق المبيعات المطلوبة منّا هذا الشهر.هذا غير صحيح!هذا صحيح!هذا صحيح جزئيًا! |
| [Screen 14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=16_C_15) Activity: Questions[16\_C\_15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=16_C_15)  | Do you think this message could pose a risk to the company?[1] Yes[2] No.Submit | هل تعتقد ان هذه الرسالة قد تُمثّل خطرًا على الشركة؟[1] نعم[2] لا.تقديم |
| [Screen 14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=15_C_15) Activity: Feedback[15\_C\_15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=15_C_15)  | While it is unlikely that the country manager’s intention is to encourage anything illegal, the fact is that the phrase, “I need you to do whatever it takes to ensure we meet our numbers,” is vague and open to interpretation.If one of the employees, for instance, secured a contract while acting against company policy, they could point to the email and claim that the manager had given the green light to do whatever it takes to win the business. | بالرغم من أنّه من غير المحتمل أن تكون نيّة المدير القُطري هي تشجيع فعل أي شيء غير قانوني، إلّا أنّ عبارة "أُريد منكم القيام بكل ما يتطلّبه الأمر" مبهمة ومفتوحة لتفسيرات مختلفة.على سبيل المثال، إذا حصل موظّف ما على عقد مع عدم الالتزام بسياسة الشركة، فقد يُشير إلى هذه الرسالة الإلكترونية ويدّعي أنّ المدير قد أعطاه الضوء الأخضر للقيام بكل ما يتطلّبه الأمر للفوز بالعمل. |
| [Screen 15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=17_C_16) [17\_C\_16](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=17_C_16)  | Here is a simple technique to help ensure the meaning of your message is as clear as possible. | هناك طريقة بسيطة للمساعدة في ضمان أن يكون معنى رسالتك واضحًا قدر الإمكان. |
| [Screen 16](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=18_C_17) [18\_C\_17](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=18_C_17)  | First, consider your word choice.Make sure that the words you are using are clear, precise, and unambiguous. Simply put, choose words that are simple to understand. | أولاً، فكر في اختيار كلماتك.تأكد من أن الكلمات التي تستخدمها واضحة ودقيقة ولا لبس فيها. ببساطة، اختر كلمات يسهل فهمها. |
| [Screen 17](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=19_C_18) [19\_C\_18](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=19_C_18)  | Second, check to make sure you have provided sufficient context.By providing appropriate context, you can avoid confusion and ambiguity.For example, if you are referencing someone or something, make sure you have provided enough detailed information to ensure it is clear who or what you are talking about. | ثانيًا، تحقق للتأكد من أنك قدمت سياقًا كافيًا.تقديم السياق المناسب يساعدك على تجنب الالتباس والغموض.فمثلًا، إذا كنت تشير إلى شخص ما أو شيء ما، فتأكد من أنك قدمت معلومات تفصيلية كافية للتأكد من أنك قد وضحت *الشخص* أو *الشيء* الذي تتحدث عنه. |
| [Screen 18](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=20_C_19) [20\_C\_19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=20_C_19)  | Third, avoid using legal terms.Inadvertent use of legal language can have serious repercussions. Unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion, always avoid using legal terms, such as “negligent,” “illegal,” “reckless,” or “liable.” These terms can alter the meaning of your message. They can also be interpreted and/or used by third parties as admissions of liability in litigation. | ثالثًا، تجنب استخدام المصطلحات القانونية.يمكن أن يؤدي الاستخدام غير المتعمد للمصطلحات القانونية إلى تداعيات خطيرة. ما لم تكن محاميًا ومصرحًا لك بتقديم رأي قانوني، تجنب دائمًا استخدام المصطلحات القانونية، مثل "مهمل" أو "غير قانوني" أو "متهور" أو "مسؤول". يمكن أن تغير هذه المصطلحات معنى رسالتك. يمكن أيضًا تفسيرها و/أو استخدامها من قبل أطراف خارجية كإقرار بالمسؤولية عند التقاضي. |
| [Screen 19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=21_C_20) Activity: Scenario[21\_C\_20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=21_C_20)  | Imagine . . .A training manager emails a colleague about a virtual workshop attended as part of new product training.The way they train on this product is unbelievable. Nobody learns anything. It is negligent!That's not correct!That's correct!That's partially correct! | تخيل. . .يقوم مدير التدريب بإرسال بريد إلكتروني إلى زميل له حول ورشة عمل افتراضية يتم حضورها كجزء من التدريب على منتج جديد.الطريقة التي يقومون فيها بالتدريب على هذا المنتج غير معقولة. لا أحد يتعلّم أي شيء. إنّه ينطوي على الكثير من التقصير!هذا غير صحيح!هذا صحيح!هذا صحيح جزئيًا! |
| [Screen 19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=23_C_20) Activity: Questions[23\_C\_20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=23_C_20)  | What do you think the training manager is trying to say?[1] They are trying to say that the training observed was not very good.[2] They are trying to say that training does not comply with the minimum standards required by law.Submit | ما الذي يقصده مدير التدريب برأيك؟[1] إنه يقصد أن التدريب الذي لاحظه لم يكن جيدًا جدًا.[2] إنه يقصد أن التدريب لا يتوافق مع الحد الأدنى من المعايير التي يتطلبها القانون.تقديم |
| [Screen 19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=22_C_20) Activity: Feedback[22\_C\_20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=22_C_20)  | What the training manager is trying to say is that, in their opinion, the training observed was not very good. Using the term “negligent” could be interpreted by others as a legal opinion that the training does not comply with the minimum standards required by law. This communication could be used by third parties to argue that Abbott’s training is insufficient, and the company is violating the law. | ما يقصده مدير التدريب هنا، من وجهة نظره، هو أنّه يرى أنّ التدريب الذي لاحظه لم يكن جيدًا جدًا. يمكن أن يُفسر استخدام مصطلح "تقصير" من قبل الآخرين على أنه رأي قانوني بأن التدريب لا يتوافق مع الحد الأدنى من المعايير المطلوبة بموجب القانون. يمكن استخدام هذا الاتصال من قبل جهات خارجية للمجادلة أن تدريب شركة Abbott غير كافٍ، وأن الشركة تنتهك القانون. |
| [Screen 20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=24_C_21) [24\_C\_21](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=24_C_21)  | Finally, avoid the use of emojis and emoticons.Even though emojis and emoticons are often considered harmless and playful, they can mean different things in different cultures and social settings. This can lead to serious misunderstandings in business communications. | أخيرًا، تجنب استخدام الرموز التعبيرية والرموز الانفعالية.على الرغم من اعتبار الرموز التعبيرية والرموز الانفعالية غالبًا غير ضارة ومرحة، إلا أنها يمكن أن تعني أشياءً مختلفة تبعًا لمختلف الثقافات والأوساط الاجتماعية. يمكن أن يؤدي ذلك إلى سوء فهم خطير في الاتصالات والمراسلات الخاصة بالعمل. |
| [Screen 21](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=25_C_22) [25\_C\_22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=25_C_22)  | Careful communication also avoids assumptions and the presentation of opinions as facts.This doesn't mean that you can't speculate on something. It means that if you do, you should be clear that you are expressing your opinion and not presenting a fact.For example, in a personal context there may be little harm in suggesting to a friend, ". . . that Company X will be out of business in a couple of years." But in a business context, this kind of speculation could be misinterpreted as a fact or a well-informed conclusion. It could then be used as the basis for a business decision – possibly with unfortunate consequences. | يجب أيضًا في الاتصال الحريص تجنب الافتراضات وتجنب تقديم الآراء على أنّها حقائق.هذا لا يعني أنه لا يمكنك التكهن بشيء ما. إنه يعني أنك إذا فعلت ذلك، يجب أن توضح أنك تعبر عن رأيك ولا تقدم حقيقة.على سبيل المثال، في سياق شخصي قد يكون هناك ضرر ضئيل في أن تقترح لصديق، "... أن الشركة "س" ستتوقف عن العمل في غضون عامين. "ولكن في سياق الأعمال التجارية، يمكن أن يساء تفسير هذا النوع من التكهنات على أنه حقيقة أو استنتاج قائم على دراية بالأمور. يمكن حينها استخدامه كأساس لقرار خاص بالعمل - وقد يؤدي ذلك لعواقب وخيمة. |
| [Screen 22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=26_C_23) Activity: Scenario[26\_C\_23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=26_C_23)  | Imagine . . .A regional sales manager hears a rumor that a new product in development has run into quality issues. The manager then attends a meeting where it is announced that the launch of the new product is going to be delayed. After the meeting, the manager sends a text message to a colleague:Just heard . . . They’ve canceled the launch for the second time. Major quality issues with the new product!That’s partially correct!That's correct!That's partially correct! | تخيل. . .يسمع مدير مبيعات إقليمي شائعة تفيد بأن منتجًا جديدًا قيد التطوير قد واجه مشكلات تتعلق بالجودة. بعد ذلك يحضر هذا المدير اجتماعًا يتم فيه الإعلان عن تأجيل إطلاق المنتج الجديد. بعد الاجتماع، يرسل المدير رسالة نصية إلى زميل:لقد سمعت للتو . . . لقد ألغوا طرح المنتج للمرّة الثانية. هناك مشاكل كبيرة تتعلق بالجودة في المنتج الجديد!هذا صحيح جزئيًا!هذا صحيح!هذا صحيح جزئيًا! |
| [Screen 22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=28_C_23) Activity: Questions[28\_C\_23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=28_C_23)  | Based on this text message, which of the following statements would you assume to be true?[1] The launch has been canceled.[2] There are quality issues with the new product.[3] Both 1 and 2.Submit | بناءً على هذه الرسالة النصية، أي من العبارات التالية تفترض أنّها صائبة؟[1] تم إلغاء طرح المنتج.[2] توجد مشاكل تتعلق بالجودة في المنتج الجديد.[3] 1 و2 معًا.تقديم |
| [Screen 22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=27_C_23) Activity: Feedback[27\_C\_23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=27_C_23)  | Most people would assume both statements were true – that the launch has been canceled and that the cancellation has been caused by “quality issues” with the new product.The truth, however, is that the sales manager has no idea what has caused the delay. The manager has assumed the cancellation of the launch has been caused by (the rumor of) quality issues, consequently presenting that assumption as a fact. | سوف يفترض معظم الناس أن كلتا العبارتين صحيحتين - أن طرح المنتج قد تم إلغاؤه وأن الإلغاء كان بسبب "مشكلات الجودة" في المنتج الجديد.لكن الحقيقة هي أن مدير المبيعات ليس لديه فكرة عن سبب التأخير. افترض المدير أن إلغاء طرح المنتج ناتج عن (شائعة) تتعلق بمشكلات الجودة، وبالتالي قدم هذا الافتراض كحقيقة. |
| [Screen 23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=29_C_24) [29\_C\_24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=29_C_24)  | How we say something is just as important as what we say.Using the wrong tone when communicating may result in misunderstandings about the meaning of your message, affect perceptions, and suggest something we do not intend. | أسلوب قول شيء ما لا يقل أهمية عن محتوى ذلك القول.استخدام أسلوب غير مناسب عند التواصل قد يُؤدّي إلى سوء فهم لمعنى رسالتك، وقد يُؤثّر على الفهم، ويُشير إلى شيء لم نكن نقصده. |
| [Screen 24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=30_C_25) Activity: Scenario[30\_C\_25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=30_C_25)  | Imagine . . .A sales representative who has just completed a contract negotiation with a customer at their office posts a sarcastic comment on social media:OMG! Customer X has just remodeled their office. It is certainly different. LOL! They must think orange is the new black!That's not correct!That's correct!That's partially correct! | تخيل. . .ممثّل مبيعات انتهى لتوّه من التفاوض حول عقد ما مع عميل في مكتبه، ثم ينشر تعليقًا ساخرًا على وسائل التواصل الاجتماعي:يا إلهي! أعاد العميل "س" تصميم مكتبه للتو. إنه مختلف بالتأكيد. هههه! يبدو أنهم يعتقدون أن اللون البرتقالي هو الصيحة الجديدة! 😊هذا غير صحيح!هذا صحيح!هذا صحيح جزئيًا! |
| [Screen 24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=32_C_25) Activity: Questions[32\_C\_25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=32_C_25)  | Now imagine that the post goes viral. How do you think Abbott’s customers and the public would react?[1] They would wait for an official Abbott response before jumping to any conclusions.[2] They would give the sales representative the benefit of the doubt and understand it is a joke.[3] They would be shocked to see an Abbott employee display such an unprofessional attitude.Submit | الآن تخيّل لو أنّ هذا المنشور انتشر. في رأيك، ماذا سيكون رد فعل عملاء شركة Abbott وعامّة الناس؟[1] سينتظرون ردًا رسميًا من شركة Abbott قبل القفز إلى أي استنتاجات.[2] سيُحسنون الظن بمندوب المبيعات ويُدركون أنها مزحة.[3] سيصابون بالصدمة لرؤية أحد موظفي شركة Abbott يسلك مثل هذا الأسلوب غير المهني.تقديم |
| [Screen 24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=31_C_25) Activity: Feedback[31\_C\_25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=31_C_25)  | Even though the sales representative was only joking, people who do not know this person or the situation are likely to think the customer’s taste in decor was being mocked. | على الرغم من أن مندوب المبيعات كان يمزح فقط، فمن المرجح أن يعتقد الأشخاص الذين لا يعرفون هذا الشخص أو الموقف أن ذوق العميل في الديكور موضع سخرية. |
| [Screen 25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=33_C_26) [33\_C\_26](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=33_C_26)  | Sarcastic, ironic, and humorous tones are often misinterpreted in business communications.This is especially true in written communications, where visual cues (such as body language) and aural cues (such as vocal inflections) are absent. | غالبًا ما يُساء فهم الأساليب الساخرة والتهكّمية والهزلية في اتصالات ومراسلات العمل.وينطبق هذا بشكل خاص على المراسلات المكتوبة التي تخلو من الإشارات المرئية (مثل لغة الجسد) والإشارات الصوتية (مثل نبرات الصوت المختلفة). |
| [Screen 26](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=34_C_27) [34\_C\_27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=34_C_27)  | Misperceptions can also be caused by the use of secretive and conspiratorial tones and language.For example, phrases such as “Keep this between us,” “You won’t believe this, but,” or “For your eyes only” can make a completely appropriate activity appear inappropriate or unlawful. | قد ينجم أيضًا سوء الفهم عن الأساليب واللغة الكتومة والتآمرية.على سبيل المثال، بعض العبارات مثل "ابق هذا الأمر بيننا"، أو "لن تصدق ما سأقوله، لكن،" أو "لاطلاعك فقط"، يمكن لتلك العبارات أن تجعل نشاطًا ملائمًا تمامًا يبدو غير لائق أو غير قانوني. |
| [Screen 27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=35_C_28) Activity: Scenario[35\_C\_28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=35_C_28)  | Imagine . . .A government official is investigating a fraud allegation against a health care company accused of concealing negative information about one of its products.During the investigation, the official comes across an email from one of the company’s researchers to a colleague:Regarding what I told you earlier, let’s just keep that to ourselves. It would be a nightmare if this got out.That's not correct!That's correct!That's partially correct! | تخيل. . .يقوم موظّف حكومي بالتحقيق في إدّعاء احتيال ضد شركة رعاية صحية متّهمة بإخفاء معلومات سلبية عن أحد منتجاتها.أثناء هذا التحقيق، يُصادف الموظف رسالة إلكترونية مرسلة من أحد باحثي الشركة إلى زميل له:بخصوص ما قلته لك سابقًا، لا تُخبر به أحدًا. فلو كُشِف هذا، سيكون كارثة بالنسبة لنا.هذا غير صحيح!هذا صحيح!هذا صحيح جزئيًا! |
| [Screen 27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=37_C_28) Activity: Questions[37\_C\_28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=37_C_28)  | Given the fraud allegations, do you think it’s likely that this individual’s activities would be investigated further?[1] Yes.[2] No.Submit | في ضوء إدّعاءات الاحتيال، هل تعتقد أنّه من المرجّح أن يجري المزيد من التحقيق في أنشطة هذا الباحث؟[1] نعم.[2] لا.تقديم |
| [Screen 27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=36_C_28) Activity: Feedback[36\_C\_28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=36_C_28)  | Even though the researcher may not be involved in any fraudulent activity or cover-up, the secretive and conspiratorial tone of the email makes it appear so.As it turns out, the email is about a personal matter; because of the tone and choice of words, the researcher could possibly be implicated in the allegations. | بالرغم من أنّ هذا الباحث قد يكون غير متورّط في أي نشاط احتيالي أو تغطية عليه، إلّا أنّ استخدامه أسلوبًا كتومًا وتآمريًا في الرسالة الإلكترونية يجعل الأمر يبدو كذلك.مع اكتشاف الأمر، يتّضح أنّ هذه الرسالة الإلكترونية تخص مسألة شخصية، ولكن بسبب الأسلوب واختيار الكلمات، قد يتورط هذ الباحث في تلك التحقيقات. |
| [Screen 28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=38_C_29) [38\_C\_29](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=38_C_29)  | Our ability to control our emotions when we communicate has the potential to greatly affect others’ perceptions of what we are saying, and, ultimately, how they view us. | إنّ قدرتنا على السيطرة على انفعالاتنا عند التواصل يمكن أن تؤثر بشكل كبير على فهم الآخرين لما نقول وعلى رأيهم فينا في النهاية. |
| [Screen 29](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=39_C_30) [39\_C\_30](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=39_C_30)  | While at times we may feel justified in venting our frustration or disappointment with a work colleague or business partner, it is important to maintain a healthy work environment.Even if the outburst is brief, your colleagues may remember it long after your emotions have subsided. | بالرغم من أنّنا أحيانًا قد نشعر أنّه يحق لنا أن ننفس عن إحباطنا أو خيبة أملنا في زميل عمل أو شريك عمل، إلّا أنّه من المهم الحفاظ على بيئة عمل صحية.حتى لو كان ذلك التنفيس قصيرًا، فقد يتذكره زملاؤك بعد فترة طويلة من هدوء انفعالاك.. |
| [Screen 30](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=40_C_31) [40\_C\_31](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=40_C_31)  | Always take the time to calm down before you respond to someone.Never send a message when you are upset. Instead, save a draft of the message for a period of time, re-read and adjust it, or consider not sending it at all. | خذ دائمًا الوقت الكافي لتهدأ قبل الرد على أي شخص.لا ترسل أبدًا رسالة عندما تكون منزعجًا. بدلاً من ذلك، احفظ مسودة للرسالة لفترة من الوقت، وأعد قراءتها وضبطها، أو خذ بعين الاعتبار عدم إرسالها على الإطلاق. |
| [Screen 31](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=41_C_32) [41\_C\_32](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=41_C_32)  | Here are some other ways to regulate your emotions when communicating.Use neutral language. For example, using "issue" instead of "problem" or "challenge" rather than "disaster" keeps things more objective and less emotional.Avoid emotionally loaded terms, for example, “stupid,” “lazy,” or “dangerous.” Such words can be easily taken out of context.Finally, if you ever have any doubt about something you are about to communicate, consult a colleague or your manager. | فيما يلي بعض الطرق الأخرى لتنظيم انفعالاتك عند التواصل.استخدم لغة محايدة. فمثلًا، استخدام كلمة "المسألة" بدلاً من "المشكلة" أو "التحدي" بدلاً من "الكارثة" يجعل الأمور أكثر موضوعية وأقل انفعالية.تجنب المصطلحات المشحونة انفعاليًا، مثل، "غبي" أو "كسول" أو "خطير". يمكن بسهولة إخراج هذه الكلمات من سياقها.أخيرًا، إذا ساورك أي شك بشأن شيء ما أنت على وشك التواصل بشأنه، فاستشر زميلًا أو مديرك. |
| [Screen 32](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=42_C_33) [42\_C\_33](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=42_C_33)  | Communicating carefully in a business environment requires us to consider how others are likely to interpret what we are saying.Use clear, precise, unambiguous language* Choose words that are simple to understand.
* Check to make sure you have provided sufficient context.
* Avoid using legal terms - unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion.
* Avoid the use of emojis and emoticons.
* Avoid assumptions and the presentation of opinions as facts.

Regulate your toneHow we say something is just as important as what we say:* Sarcastic, ironic, and humorous tones are often misinterpreted in business communications.
* Misperceptions can also be caused by the use of secretive and conspiratorial tones and language.

Control your emotions* Always take the time to calm down before you respond to someone.
* Use neutral language.
* Avoid emotionally loaded terms.
 | الاتصال الحريص في بيئة الأعمال يتطلب منا أن نفكر في التفسير المحتمل لدى الآخرين لما نقول.استخدم لغة واضحة ودقيقة لا لبس فيها* اختر كلمات يسهل فهمها.
* تحقق للتأكد من أنك قدمت سياقًا كافيًا.
* تجنب استخدام المصطلحات القانونية - إلا إذا كنت محاميًا ومصرحًا لك بتقديم رأي قانوني.
* تجنب استخدام الرموز التعبيرية والرموز الانفعالية.
* تجنب الافتراضات وتقديم الآراء على أنّها حقائق.

اضبط أسلوبكأسلوب قول شيء ما لا يقل أهمية عن محتوى ذلك القول:* غالبًا ما يُساء فهم الأساليب الساخرة والتهكّمية والهزلية في اتصالات ومراسلات العمل.
* قد ينجم أيضًا سوء الفهم عن الأساليب واللغة الكتومة والتآمرية.

سيطر على انفعالاتك* خذ دائمًا الوقت الكافي لتهدأ قبل الرد على أي شخص.
* استخدم لغة محايدة.
* تجنب المصطلحات المشحونة انفعاليَا.
 |
| [Screen 33](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=43_C_34) [43\_C\_34](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=43_C_34)  | In this section, you will learn how to select the most appropriate channel and tools to communicate your message. | في هذا القسم، ستتعلم كيفية اختيار القناة والأدوات الأنسب لتوصيل رسالتك. |
| [Screen 34](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=44_C_35) [44\_C\_35](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=44_C_35)  | The channel we use to communicate can have a significant impact on how we construct and convey our messages.This also determines how much control we have over messages once they have been created. | يُمكن أن يكون للقناة التي نستخدمها للتواصل تأثير كبير على كيفية صياغة ونقل رسائلنا.يمكنها أن تحدد أيضًا مدى سيطرتنا على الرسائل بمجرد إنشائها. |
| [Screen 35](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=45_C_36) [45\_C\_36](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=45_C_36)  | Certain media are more effective and appropriate than others for communicating certain types of information. | هناك وسائل اتصال معيّنة أكثر فعاليّة وملائمة من غيرها في توصيل أنواع معيّنة من المعلومات. |
| [Screen 36](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=46_C_37) [46\_C\_37](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=46_C_37)  | Email, for example, is a great channel for creating and transmitting day-to-day business information.Its speed and convenience make it a great tool for answering customer queries, updating colleagues on projects, forwarding proposals and reports, etc.Email, however, is not appropriate to use for sharing highly confidential information of a proprietary nature. | على سبيل المثال، يُمثّل البريد الإلكتروني وسيلة رائعة لإنشاء ونقل معلومات العمل اليومية.انتشاره وسهولة استخدامه يجعلانه أداة رائعة للرد على استفسارات العملاء، وإخبار الزملاء بآخر تحديثات المشاريع، وإرسال العروض والتقارير، إلخ.ولكن البريد الإلكتروني لا يعد وسيلة مناسبة لمشاركة المعلومات الشديدة السرّية التي تتسم بطابع الملكية الخاصّة. |
| [Screen 37](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=47_C_38) [47\_C\_38](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=47_C_38)  | Messages that are highly confidential in nature, or those requiring a lot of history and context, are best communicated in real time, either in person or over the phone.Always think about the type of information you are sharing, the audience receiving this information, and the best channel to use to communicate. | أفضل طريقة لنقل الرسائل ذات الطبيعة السرّية للغاية أو التي تتطلّب الكثير من المعلومات السابقة والسياق هي أن تُنقل آنيًا، إمّا بمقابلة شخصية أو عبر الهاتف.فكّر دومًا في نوع المعلومات التي تقوم بمشاركتها، والمتلقّي الذي يحصل على هذه المعلومات، وأفضل وسيلة يمكن استخدامها للتواصل. |
| [Screen 38](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=48_C_39) [48\_C\_39](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=48_C_39)  | Instant messaging (IM) and text messaging (TM) are popular forms of communication increasingly used for business-related activities.IM and TM are great tools that can be used to provide colleagues with updates on our activities, ask a quick question, alert partners of scheduling conflicts, as well as arrange and schedule meetings. IM and TM are not, however, appropriate channels for creating or transmitting substantive business information such as sales information or performance reviews. | الرسائل الفورية (IM) والرسائل النصية (TM) هما شكلان شائعان للتواصل، يزداد الإقبال على استخدامهما من أجل الأنشطة المتعلّقة بالعمل.تُمثّل الرسائل الفورية (IM) والرسائل النصية (TM) أدوات رائعة يُمكن استخدامها لتزويد الزملاء بتحديثات حول أنشطتنا، وطرح سؤال سريع، وتنبيه الشركاء بالاختلافات في المواعيد، وكذلك ترتيب الاجتماعات وتحديد مواعيدها. ولكن الرسائل الفورية (IM) والرسائل النصية (TM) ليست قنوات مناسبة لإنشاء أو نقل معلومات العمل الجوهرية مثل معلومات المبيعات أو مراجعات الأداء. |
| [Screen 39](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=49_C_40) [49\_C\_40](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=49_C_40)  | Virtual meetings such as conference calls and video conferences are being used more frequently.They provide us with an ideal way to manage remote teams, conduct interactive demonstrations, etc. While virtual meetings offer multiple benefits, they also present challenges and risks. For example, virtual meetings are not as secure as face-to-face communications, which are often conducted behind closed doors. Thus, they are not suitable for discussing or sharing sensitive or confidential information. | يتم استخدام الاجتماعات الافتراضية مثل المكالمات الجماعية ومؤتمرات الفيديو عبر الإنترنت بشكل متكرر.إنها توفر لنا طريقة مثالية لإدارة الفرق عن بعد، وتقديم العروض التوضيحية التفاعلية، وما إلى ذلك. بينما توفر الاجتماعات الافتراضية مزايا متعددة، إلا أنها تُشكّل أيضًا تحديات ومخاطر. فمثلًا، لا تكون الاجتماعات الافتراضية آمنة مثل الاتصالات الشخصية وجهًا لوجه، والتي تُجرى غالبًا خلف أبواب مغلقة. وبالتالي، فهي ليست مناسبة لمناقشة أو مشاركة معلومات حساسة أو سرية. |
| [Screen 40](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=50_C_41) [50\_C\_41](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=50_C_41)  | Social media, is perhaps, the most dynamic of all communication channels.It offers us a unique opportunity for direct online interactions, collaboration, and information-sharing with customers, consumers, patients, other Abbott employees, and the public. This opportunity also presents a major challenge. Since interactions on social media are quick and dynamic and have the potential to go viral, information, views, and opinions can quickly become elevated, divulged, or misconstrued. As a result, improper use of social media can represent a significant risk to Abbott’s reputation. | ربما تكون وسائل التواصل الاجتماعي هي الأكثر ديناميكيّة من بين جميع قنوات الاتصال.إنها توفر لنا فرصة فريدة للتفاعل المباشر عبر الإنترنت والتعاون ومشاركة المعلومات مع العملاء والمستهلكين والمرضى وموظفي شركة Abbott الآخرين والجمهور. تمثل هذه الفرصة أيضًا تحديًا كبيرًا. نظرًا لأن التفاعلات على وسائل التواصل الاجتماعي سريعة وديناميكية ولديها القدرة على الانتشار السريع، فإن المعلومات والآراء والأفكار يمكن أن تنتشر بسرعة أو يتم الكشف عنها أو يُساء فهمها. نتيجة لذلك، يمكن أن يمثل الاستخدام غير السليم لوسائل التواصل الاجتماعي خطرًا كبيرًا على سمعة شركة Abbott. |
| [Screen 41](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=51_C_42) [51\_C\_42](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=51_C_42)  | It is important to recognize that the channel we use to communicate can have an impact on how we construct and convey our messages.This is particularly true in the case of electronic communications, where we tend to:* Respond to messages very quickly,
* Use a less formal tone, and
* Take less care in our word choice.
 | من المهم أن ندرك أن القناة التي نستخدمها للتواصل يمكن أن يكون لها تأثير كبير على كيفية صياغة ونقل رسائلنا.ويسري هذا بشكل خاص على الاتصالات الإلكترونية، حيث نميل إلى:* الرد على الرسائل بسرعة كبيرة،
* استخدام أسلوب أقل رسميةً، و
* التخلّي عن الحرص الشديد في اختيار كلماتنا.
 |
| [Screen 42](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=52_C_43) [52\_C\_43](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=52_C_43)  | Using electronic media can sometimes result in us saying things we don’t intend, sharing information with people we shouldn’t, or expressing views that might offend others.This doesn’t mean that we shouldn’t use email, instant messaging, virtual meetings, or social media if they are the most appropriate or effective channels, but rather that we need to exercise care when using these media.CLICK THE CAREFUL COMMUNICATION BUTTON TO LEARN MORE. | يُمكن أن يُؤدّي استخدام الوسائل الإلكترونية أحيانًا إلى أن نقول أشياء لا نقصد قولها، أو أن نُشارك معلومات مع أشخاص لم يكن من المفترض أن نُشاركها معهم، أو نُعبّر عن آراء قد تُسيء إلى أناس آخرين.وهذا لا يعني أنّه ينبغي علينا ألّا نستخدم البريد الإلكتروني أو الرسائل الفورية أو الاجتماعات الافتراضية أو وسائل التواصل الاجتماعي إذا كانت تُمثّل القنوات الأنسب والأكثر فعاليّةً المتاحة لنا، ولكنّه يعني أنّ علينا أن نكون حذرين عند استخدام هذه الوسائل.انقر فوق زر الاتصال الحريص لمعرفة المزيد. |
| [Screen 42](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=53_C_43) [53\_C\_43](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=53_C_43)  | CAREFUL COMMUNICATIONBefore sending an email, you should always re-read what you have written and ask yourself:* Am I using an appropriate choice of words?
* Am I maintaining a professional tone?
* Is everything clear and unambiguous?
* Is the information I am planning on sharing relevant to every person I am planning on sharing it with?
 | الاتصال الحريصقبل إرسال أي رسالة إلكترونية، يجب أن تقوم دومًا بإعادة قراءة ما كتبته وأن تسأل نفسك:* هل أستخدم كلمات مناسبة؟
* هل أُحافظ على أسلوب احترافي؟
* هل كل شيء واضح وغير غامض؟

هل المعلومات التي أصيغها أو أتبادلها مع الغير ذات أهمية لكل شخص أصيغها أو أتبادلها معه؟ |
| [Screen 43](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=54_C_44) [54\_C\_44](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=54_C_44)  | Before selecting a channel, we also need to think about how much control we are likely to have over our message once it is created. | قبل اختيار قناة معيّنة، يجب أن نُفكّر أيضًا في مدى السيطرة المحتمل لدينا على رسالتنا بمجرّد إنشائها. |
| [Screen 44](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=55_C_45) [55\_C\_45](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=55_C_45)  | Many of us underestimate the potential scope of public disclosure when it comes to communicating electronically.Emails can be mistakenly sent or copied to the wrong recipient.Messages can be forwarded to others.Online posts can easily go viral. | يُقلّل الكثيرون منّا من شأن احتمال حدوث كشف عام للمعلومات في حالة التواصل إلكترونيًا.يُمكن إرسال الرسائل الإلكترونية أو نسخها إلى متلقّين غير مقصودين عن طريق الخطأ.يُمكن إعادة توجيه الرسائل إلى آخرين.يمكن أن تنتشر المشاركات عبر الإنترنت بسهولة. |
| [Screen 45](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=56_C_46) [56\_C\_46](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=56_C_46)  | We forget that there are essentially no boundaries online, and that, once we press the send button, what happens to our message is largely out of our control.This can result in information, views and opinions quickly becoming elevated, co-opted, or misconstrued. | إنّنا ننسى أنّه لا توجد حدود عبر الإنترنت، وأنّه بمجرّد أن نضغط على زر الإرسال، لا يُمكننا إلى حدٍ كبير التحكّم فيما يحدث لرسالتنا.قد يُؤدّي هذا إلى سرعة انتشار المعلومات والآراء والأفكار، أو اقتباسها أو تحريفها. |
| [Screen 46](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=57_C_47) [57\_C\_47](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=57_C_47)  | We also forget that electronic communications can last a lifetime.While Abbott has very strict rules regarding document retention and destruction, others may not. That means that the comments you once posted on an obscure website while still in college could still be with you today. | كما ننسى أيضاً أنّ الاتصالات والمراسلات الإلكترونية قد لا تُمحى أبدًا.بالرغم من أنّ شركة Abbott تُطبّق قواعد صارمة للغاية بشأن الاحتفاظ بالمستندات وتدميرها، إلّا أنّ الآخرين قد لا يكونون كذلك. هذا يعني أنّ التعليقات التي نشرتها ذات مرّة على موقع إلكتروني غير معروف بينما كنت في الجامعة قد تظل متاحة حتى اليوم. |
| [Screen 47](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=58_C_48) [58\_C\_48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=58_C_48)  | Finally, we need to remember that personal views and information shared, especially on social media, may have a negative effect on our professional lives, our company, our customers, our stakeholders, and our patients.For example, we need to be aware that when using social media, our personal and business identities are likely to overlap. Content and related comments we originally intended only for family and friends may be viewed by others, even if privacy settings are enabled. | وأخيرًا يجب أن نتذكّر أنّ الآراء الشخصية والمعلومات التي يتم تبادلها، خاصة على وسائل التواصل الاجتماعي، قد يكون لها تأثير سلبي على حياتنا المهنية وشركتنا وعملائنا ومساهمينا ومرضانا.على سبيل المثال، يجب أن نُدرك أنّه عند استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، من المرجّح أن تتداخل حياتنا الشخصية والمهنية معًا. إنّ التعليقات والمنشورات الموجّهة أساسًا للعائلة والأصدقاء فقط يُمكن أن يطّلع عليها آخرون، حتى في حالة تمكين إعدادات الخصوصية. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=59_C_49) [59\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=59_C_49)  | Because of the heightened risk that social media poses to Abbott and its stakeholders, there are Social Media Guidelines that apply to all users of social media both inside and outside the Company.CLICK THE PANELS TO LEARN MORE. | بسبب المخاطر المتزايدة التي تشكلها وسائل التواصل الاجتماعي على شركة Abbott وأصحاب المصلحة فيها، هناك إرشادات لوسائل التواصل الاجتماعي تنطبق على جميع مستخدمي وسائل التواصل الاجتماعي داخل الشركة وخارجها.انقر فوق هذه اللوحات لمعرفة المزيد. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=60_C_49) [60\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=60_C_49)  | [1] Understand the MediumUnderstand the MediumFollow each platform’s terms of use, and make sure you keep up with changes, which can happen at any time. Also, understand the culture of the online communities with which you interact and how your intended audience communicates. | [1] افهم الوسيطافهم الوسيطاتبع شروط استخدام كل منصة، وتأكد من مواكبة التغييرات التي يمكن أن تحدث في أي وقت. افهم كذلك ثقافة مجتمعات الإنترنت التي تتفاعل معها وكيف يتواصل الأشخاص المقصودون. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=61_C_49) [61\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=61_C_49)  | [2] Be TransparentBe TransparentWhen talking about Abbott, its brands, or its products, be sure to clearly disclose your connection to Abbott in your posts. This helps ensure that everyone in your social network understands that you have a vested interest in Abbott.To disclose your Abbott connection, use statements such as:“Check out my company’s new …!”“ I work for Abbott and am excited about our new campaign.”“Love my company’s new ....”You can also use a hashtag at the end of your post to disclose your connection to Abbott, for example:#IWorkAtAbbott#ProudToBeAbbott | [2] تحلى بالشفافيةتحلى بالشفافيةعند الحديث عن شركة Abbott أو علاماتها التجارية أو منتجاتها، تأكد من الإفصاح بوضوح عن ارتباطك بـ Abbott في منشوراتك. يضمن ذلك أن يُدرك كل شخص في شبكتك الاجتماعية أن لديك مصلحة راسخة في Abbott.للإفصاح عن ارتباطك بـ Abbott، استخدم عبارات مثل:"راجع منتج شركتي الجديد ...!""أعمل لدى شركة Abbott وأنا متحمس لحملتنا الجديدة.""أحب منتج شركتي الجديد ...."يمكنك أيضًا استخدام وسم في نهاية المنشور الخاص بك للإفصاح عن ارتباطك بـ Abbott، مثل:#IWorkAtAbbott#ProudToBeAbbott |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=62_C_49) [62\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=62_C_49)  | [3] Respect Others and Use Sound JudgmentRespect Others and Use Sound JudgmentBe respectful of your intended (and unintended) audiences and their perspectives. Remember that there are no geographic boundaries online. Local posts and comments may have global significance and vice versa.Avoid using ethnic slurs, obscenities, or any language or activity that would violate Abbott’s policies. Also avoid making disparaging or false statements about anyone or anything, including our competitors or their products.Consult Public Affairs when considering whether to respond to a negative comment posted on an Abbott external social media channel. | [3] احترم الآخرين واتبع المنطق السليماحترم الآخرين واتبع المنطق السليماحترم المتلقّي المقصود (وغير المقصود) وزاوية نظره. تذكر أنه لا توجد حدود جغرافية على الإنترنت. قد يكون للمنشورات والتعليقات المحلية أهمية عالمية والعكس صحيح.تجنب استخدام الإهانات العرقية أو البذاءات أو أي لغة أو نشاط ينتهك سياسات شركة Abbott. تجنب أيضًا الإدلاء ببيانات مهينة أو كاذبة عن أي شخص أو أي شيء، بما في ذلك منافسينا أو منتجاتهم.استشر قسم الشؤون العامة عند التفكير في الرد على تعليق سلبي تم نشره على إحدى قنوات وسائل التواصل الاجتماعي الخارجية التابعة لشركة Abbott. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=63_C_49) [63\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=63_C_49)  | [4] Pause Before You PostPause Before You PostSpeak truthfully and follow all local laws and regulations on what we can say about our businesses and products. Don’t make false or misleading statements or off-label claims about our products, and don’t comment on or share content for products that aren’t available for sale in your country. | [4] توقف لمدة قصيرة قبل النشرتوقف لمدة قصيرة قبل النشرتحدث بصدق واتبع جميع القوانين واللوائح المحلية بشأن ما يمكننا قوله عن أعمالنا ومنتجاتنا. لا تدلي ببيانات كاذبة أو مضللة أو ادعاءات غير معتمدة حول منتجاتنا، ولا تعلق أو تشارك محتوى لمنتجات غير متاحة للبيع في بلدك. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=64_C_49) [64\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=64_C_49)  | [5] Let the Experts RespondLet the Experts RespondIf you are not an official Abbott spokesperson, do not respond to comments or media inquiries related to Abbott’s company position. Abbott responds to comments or media inquiries only through designated spokespersons. When in doubt, seek further guidance and pass the comments on to Public Affairs.Don’t forget that, even when you are using social media in a personal capacity, people may perceive you to be speaking on behalf of Abbott. So always clarify which comments are your own. Avoid giving the impression that you are an official Abbott spokesperson when sharing official Abbott content. | [5] دع الخبراء يردوندع الخبراء يردونإذا لم تكن متحدثًا رسميًا باسم شركة Abbott، فلا ترد على التعليقات أو الاستفسارات الإعلامية المتعلقة بموقف شركة Abbott. لا ترد شركة Abbott على التعليقات أو الاستفسارات الإعلامية إلا من خلال المتحدثين الرسميين المعينين. في حالة الشك، التمس المزيد من الإرشادات وأرسل التعليقات إلى قسم الشؤون العامة.لا تنس أنه حتى عند استخدامك لوسائل التواصل الاجتماعي بصفتك الشخصية، قد يتصور الناس أنك تتحدث نيابةً عن شركة Abbott. لذلك وضح دائمًا أي تعليقات تخصك. تجنب إعطاء الانطباع بأنك متحدث رسمي باسم شركة Abbott عند مشاركة محتوى رسمي خاص بشركة Abbott. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=65_C_49) [65\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=65_C_49)  | [6] Protect Privacy and Confidential InformationProtect Privacy and Confidential InformationNever share personal information, for example, another person’s name, address, phone number, government ID, email address, or credit card information without permission.Never share sensitive and confidential information, like trade secrets, personally identifiable information, and intellectual property.Never use or post copyrighted, trademarked, rights of publicity, and other information that belongs to Abbott or other parties without permission.Remember that, even if a site has privacy settings, information can often be viewed and shared by others.If you create or control an Abbott-sponsored social media forum, consult Legal to make sure you’re following laws regarding cookies and online tracking. | [6] حماية الخصوصية والمعلومات السريةاحم الخصوصية والمعلومات السريةلا تشارك أبدًا المعلومات الشخصية، مثل اسم شخص آخر أو عنوانه أو رقم هاتفه أو بطاقة الهوية الحكومية أو عنوان البريد الإلكتروني أو معلومات بطاقة ائتمان دون إذن.لا تشارك أبدًا المعلومات الحساسة والسرية، مثل الأسرار التجارية ومعلومات التعريف الشخصية والملكية الفكرية.لا تستخدم مطلقًا أو تنشر حقوق النشر والعلامات التجارية وحقوق الدعاية والمعلومات الأخرى التي تخص شركة Abbott أو أطراف أخرى بدون إذن.تذكر أنه حتى إذا كان الموقع يحتوي على إعدادات الخصوصية، فغالبًا ما يمكن للآخرين مشاهدة المعلومات ومشاركتها.إذا أنشأت أو كنت تتحكم في أحد منتديات التواصل الاجتماعي التي ترعاها شركة Abbott، فاستشر القسم القانوني للتأكد من أنك تتبع القوانين المتعلقة بملفات تعريف الارتباط والتتبع عبر الإنترنت. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=66_C_49) [66\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=66_C_49)  | [7] Use Care with What You ShareUse Care with What You ShareGuard your passwords, don’t post your personally identifiable information, and learn to use privacy settings.Do not use your Abbott email address and password on social media sites. Attackers may steal your login information and use it to access Abbott systems.Never post your personally identifiable information (including birth date, home address, or phone number), as it can be used to steal your identity or socially engineer attacks targeted against you and your contacts.Learn to configure the social media platform’s privacy settings and read its privacy statement to understand how the company will share your information.Only befriend people whom you personally know. | [7] توخى الحرص فيما تشاركهتوخى الحرص فيما تشاركهحافظ على كلمات المرور الخاصة بك، ولا تنشر معلومات التعريف الشخصية الخاصة بك، وتعلم كيفية استخدام إعدادات الخصوصية.لا تستخدم عنوان البريد الإلكتروني وكلمة المرور الخاصين بشركة Abbott على مواقع التواصل الاجتماعي. قد يسرق المخترقون معلومات تسجيل الدخول الخاصة بك ويستخدمونها للوصول إلى أنظمة Abbott.لا تنشر أبدًا معلومات التعريف الشخصية الخاصة بك (بما في ذلك تاريخ الميلاد أو عنوان المنزل أو رقم الهاتف)، حيث يمكن استخدامها لسرقة هويتك أو برمجة اختراقات اجتماعية تستهدفك وتستهدف جهات الاتصال الخاصة بك.تعلم كيفية تهيئة إعدادات الخصوصية الخاصة بمنصة الوسائط الاجتماعية وقراءة بيان الخصوصية لفهم كيف تقوم الشركة بمشاركة معلوماتك.لا تقبل صداقة إلا من الذين تعرفهم بصفة شخصية فقط. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=67_C_49) [67\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=67_C_49)  | [8] Always Follow Company Policies and Local LawsAlways Follow Company Policies and Local LawsWhen talking about Abbott on social media – in both your job and personally – follow Abbott’s Code of Business Conduct, Abbott policies, and all applicable local laws.For social media governance, refer to External Social Media Policy (MKT05) and the Brand Resource Center.The links to these and other resources can be found in the Resources section of this course. | [8] اتبع دائمًا سياسات الشركة والقوانين المحليةاتبع دائمًا سياسات الشركة والقوانين المحليةعند التحدث عن شركة Abbott على وسائل التواصل الاجتماعي - في وظيفتك وبصفة شخصية - اتبع مدوّنة سلوك الأعمال الخاصة بشركة Abbott وسياسات شركة Abbott وجميع القوانين المحلية المعمول بها.لإدارة وسائل التواصل الاجتماعي، ارجع إلى سياسة وسائل التواصل الاجتماعي الخارجية (MKT05) ومركز موارد العلامة التجارية.يمكن العثور على روابط هذه الموارد وغيرها في قسم الموارد في هذه الدورة التدريبية. |
| [Screen 49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=68_C_50) [68\_C\_50](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=68_C_50)  | Finally, always be aware that any time you communicate on any media, whether it is writing an email, answering a text message, or posting on social media, you are creating a record.Before you communicate, stop, reflect, and ask yourself: Is this really what I want to say, and is this the best way to say it? Be sure that what you are saying and the way you are saying it are in line with Abbott’s policies. | أخيرًا، اعلم دائمًا بأنه في أي وقت تتواصل فيه على أي من الوسائط، سواء كان ذلك من خلال كتابة بريد إلكتروني أو الرد على رسالة نصية أو نشر منشور على وسائل التواصل الاجتماعي، فإنك تقوم بإنشاء سجل.قبل أن تتواصل، توقف وتدبر واسأل نفسك: هل هذا ما أريد قوله حقًا، وهل هذه أفضل طريقة لقوله؟ تأكد من أن ما تقوله والطريقة التي تقوله بها تتماشى مع سياسات شركة Abbott. |
| [Screen 50](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=69_C_51) [69\_C\_51](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=69_C_51)  | Using Abbott-approved tools and software when communicating is another important aspect of properly managing your communications. | يُمثّل استخدام الأدوات والبرمجيّات المعتمدة من شركة Abbott عند التواصل جانبًا آخر من الجوانب المهمّة لإدارة اتصالاتك ومراسلاتك بشكل صحيح. |
| [Screen 51](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=70_C_52) [70\_C\_52](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=70_C_52)  | These tools and software should always be used in a responsible manner, and in accordance with applicable laws, Abbott’s Code of Business Conduct, and Abbott policies.For more information on how to safeguard your communications, visit the Information Security and Risk Management (ISRM) site on Abbott World. | يجب دائمًا استخدام هذه الأدوات والبرامج بطريقة مسؤولة، ووفقًا للقوانين المعمول بها، ومدوّنة سلوك الأعمال الخاصة بشركة Abbott، وسياسات شركة Abbott.لمزيد من المعلومات حول كيفية حماية اتصالاتك، قم بزيارة موقع أمن المعلومات وإدارة المخاطر (ISRM) على موقع Abbott World. |
| [Screen 52](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=71_C_53) [71\_C\_53](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=71_C_53)  | If you have a question or concern about a communication you receive from another Abbott employee, a business partner, a customer, or anyone else connected with Abbott, it is usually best to speak to your manager first.Your manager knows you, the work environment and is closest to the issue.You can also contact the Office of Ethics and Compliance (OEC), Legal, Human Resources, or Public Affairs, or call our multilingual Ethics and Compliance Helpline available globally 24/7. | إذا كانت لديك أي أسئلة أو مخاوف بشأن اتصال أو مراسلة تلقيّتها من أحد موظّفي شركة Abbott الآخرين، أو من شريك عمل، أو عميل، أو أي شخص آخر مرتبط بشركة Abbott، فأفضل من يُمكنك التحدّث إليه أوّلاً هو مديرك.فمديرك يعرفك ويعرف بيئة عملك، وهو الأقرب إلى المسألة.يُمكنك الإبلاغ عن مخاوفك لمكتب الأخلاقيات والامتثال (OEC) أو القسم القانوني، أو الموارد البشرية، أو الشؤون العامة، أو يُمكنك الاتصال بخط المساعدة الخاص بالأخلاقيات والامتثال متعدّد اللغات لدينا والمتاح على مستوى العالم، على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع. |
| [Screen 53](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=72_C_54) [72\_C\_54](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=72_C_54)  | If you have questions or concerns about protecting yourself and Abbott from potential cybersecurity risks, contact Information Security and Risk Management (ISRM).Please refer to the Resources section of this course for links to the above resources. | إذا كانت لديك أسئلة أو مخاوف بشأن حماية نفسك وشركة Abbott من المخاطر المحتملة المتعلقة بالأمن السيبراني، فاتصل بأمن المعلومات وإدارة المخاطر (ISRM).يرجى الرجوع إلى قسم الموارد في هذه الدورة للحصول على روابط للموارد المذكورة أعلاه. |
| [Screen 54](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=73_C_55) [73\_C\_55](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=73_C_55)  | Certain media are more effective and appropriate than others for communicating certain types of information.Email communicationsEmail is a great channel for creating and transmitting day-to-day business information. Email is not appropriate to use for sharing highly confidential information of a proprietary nature.In person communicationsMessages that are highly confidential in nature, or those requiring a lot of history and context, are best communicated in real time, either in person or over the phone.Instant messaging (IM) and text messaging (TM)IM and TM are great tools that can be used to provide colleagues with updates on our activities, ask a quick question, alert partners of scheduling conflicts, as well as arrange and schedule meetings. IM and TM are not appropriate channels for creating or transmitting substantive business information.Conference calls and video conferencesVirtual meetings offer multiple benefits, but they are not suitable for discussing or sharing sensitive or confidential information.Social mediaSocial media offers us a unique opportunity for direct online interactions, collaboration, and information-sharing. However, since interactions on social media are quick and dynamic and have the potential to go viral, information, views, and opinions can quickly become elevated, divulged, or misconstrued.Abbott-approved toolsAlways use Abbott-approved tools and software.Getting supportIf you have a question or concern about a communication, talk to your manager, or someone in the Office of Ethics and Compliance (OEC), Legal, Human Resources, or Public Affairs. If you have questions or concerns about protecting yourself and Abbott from potential cybersecurity risks, contact Information Security and Risk Management (ISRM). | هناك وسائل اتصال معيّنة أكثر فعاليّة وملائمة من غيرها في توصيل أنواع معيّنة من المعلومات.اتصالات البريد الإلكترونييُمثّل البريد الإلكتروني وسيلة رائعة لإنشاء ونقل معلومات العمل اليومية. لا يعد البريد الإلكتروني وسيلة مناسبة لمشاركة المعلومات الشديدة السرّية التي تتسم بطابع الملكية الخاصّة.التواصل الشخصيأفضل طريقة لنقل الرسائل ذات الطبيعة السرّية للغاية أو التي تتطلّب الكثير من المعلومات السابقة والسياق هي أن تُنقل آنيًا، إمّا بمقابلة شخصية أو عبر الهاتف.الرسائل الفورية (IM) والرسائل النصية (TM)تُمثّل الرسائل الفورية (IM) والرسائل النصية (TM) أدوات رائعة يُمكن استخدامها لتزويد الزملاء بتحديثات حول أنشطتنا، وطرح سؤال سريع، وتنبيه الشركاء بالاختلافات في المواعيد، وكذلك ترتيب الاجتماعات وتحديد مواعيدها. الرسائل الفورية (IM) والرسائل النصية (TM) ليست الوسائل المناسبة لإنشاء أو إرسال معلومات عمل حسّاسة.المكالمات الجماعية ومؤتمرات الفيديوتوفر الاجتماعات الافتراضية مزايا متعددة، ولكنها غير مناسبة لمناقشة أو مشاركة معلومات حساسة أو سرية.وسائل التواصل الاجتماعيتوفر لنا وسائل التواصل الاجتماعي فرصة فريدة للتفاعل المباشر عبر الإنترنت والتعاون ومشاركة المعلومات. ولكن، نظرًا لأن التفاعلات على وسائل التواصل الاجتماعي سريعة وديناميكية ولديها القدرة على الانتشار السريع، فإن المعلومات والآراء والأفكار يمكن أن تنتشر بسرعة أو يتم الكشف عنها أو يُساء فهمها.الأدوات المعتمدة من شركة Abbottاستخدم دائمًا البرامج والأدوات المعتمدة من شركة Abbott.الحصول على الدعمإذا كان لديك أي أسئلة أو مخاوف بشأن اتصال ما، تحدث إلى مديرك أو أي شخص في مكتب الأخلاقيّات والامتثال (OEC) أو القسم القانوني أو الموارد البشرية أو الشؤون العامة. إذا كانت لديك أي أسئلة أو مخاوف بشأن حماية نفسك وشركة Abbott من مخاطر الأمن السيبراني المحتملة، فاتصل بأمن المعلومات وإدارة المخاطر (ISRM). |
| [Screen 55](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=74_C_56) [74\_C\_56](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=74_C_56)  | ManagerIf you have a question or concern about your own communication, or a communication you receive from another Abbott employee, a business partner, a customer, or anyone else connected with Abbott, the best place to start is with your manager.Public AffairsContact a Public Affairs representative if you have questions about Abbott’s expectations for communicating both internally and externally while working at Abbott.Public Affairs Website* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) to access the Public Affairs website on Abbott World.

Public Affairs Policies and Procedures* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) to access communication related policies and procedures on the Global Policy Portal on Abbott World.

Social Media Resource Center* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/crp-irpa/smrc) to access the Social Media Resource Center on Abbott World for tools to help guide you while using social media at Abbott. The External Social Media Policy (MKT05) can be found in the Social Media Resource Center.

Human Resources (HR)Contact a Human Resources representative for employee-related issues, including your concerns about interactions with other Abbott employees or anyone else connected with Abbott.Human Resources Website* Click [here](http://myhr.abbott.com/) to access the myHR Portal on Abbott World.

Human Resources Policies and Procedures – The following global HR policies describe conduct prohibited in the workplace: Workplace Harassment (C-111) and Violence (C-113).* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/myhr/US-EN/pages/global-hr-policies.aspx) to access the above policies on Abbott World.

LegalContact the Legal Division with questions or concerns about legal implications of careless communication.Legal Website* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal) to access the Legal website on Abbott World. The [Legal Hold Information](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal/LHO/Pages/default.aspx) page on the Legal website provides important information about employee compliance with Legal Hold Orders (LHOs).

Legal Policies and Procedures – Refer to Legal policies and procedures for requirements related to confidential information, antitrust, and other legal matters.* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/GlobalPolicy/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_RES_GlobalPolicies) to access Legal policies and procedures on the Global Policy Portal on Abbott World.

Information Governance Resources* For important policies, procedures, and resources on information and records management, Abbott employees should visit the [Information Governance](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/infogov) website on Abbott World.

Office of Ethics and Compliance (OEC)The OEC is a global resource available to address your questions or concerns about our company’s values and standards of conduct.OEC Website – Refer to the OEC website for answers to a variety of compliance questions.* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/Pages/Home.aspx) to access the OEC website on Abbott World.

OEC Policies and Procedures – For our company’s global and country-specific OEC policies and procedures:* Abbott employees should visit [iComply](https://icomply.abbott.com/Default.aspx).

OEC Contacts – You are encouraged to contact the OEC at any time with any ethics and compliance questions, or to discuss concerns about possible violations of our written standards, laws, or regulations.* Visit the [Contact OEC](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/About/Pages/Contacts.aspx) page on the [OEC website](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance) on Abbott World.

Ethics and Compliance Helpline – Visit our multilingual Ethics and Compliance [“Speak Up” Helpline](http://speakup.abbott.com/) to voice your concerns about a potential violation of our company’s values and standards of conduct. The Helpline is available 24 hours a day, 7 days a week and allows you to submit concerns online or by calling an operator who speaks your language. You can also email investigations@abbott.com to report a potential violation. | المديرإذا كانت لديك أي أسئلة أو مخاوف بشأن اتصالاتك الخاصة، اتصال أو مراسلة تلقيّتها من أحد موظّفي شركة Abbott الآخرين، أو من شريك عمل، أو عميل، أو أي شخص آخر مرتبط بشركة Abbott، فأفضل مكان يُمكنك البدء منه هو مديرك.الشؤون العامّةاتّصل بممثّل الشؤون العامّة إذا كانت لديك أسئلة حول توقّعات شركة Abbott للاتصال داخليًا وخارجيًا أثناء العمل لدى شركة Abbott.موقع الشؤون العامة* انقر [هنا](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) للوصول إلى موقع الشؤون العامة على موقع Abbott World.

سياسات وإجراءات الشؤون العامة* انقر [هنا](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) للوصول إلى السياسات والإجراءات المتعلقة بالاتصالات على بوابة السياسة العالمية على موقع Abbott World.

مركز موارد وسائل التواصل الاجتماعي* انقر [هنا](https://abbott.sharepoint.com/sites/crp-irpa/smrc) للوصول إلى مركز موارد وسائل التواصل الاجتماعي على موقع Abbott World للحصول على أدوات للمساعدة في إرشادك أثناء استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في Abbott. يمكن العثور على *سياسة وسائل التواصل الاجتماعي الخارجية (MKT05)* في مركز موارد وسائل التواصل الاجتماعي.

الموارد البشرية (HR)اتصل بممثل الموارد البشرية بشأن القضايا المتعلقة بالموظفين، بما في ذلك مخاوفك بشأن التفاعلات مع موظفي شركة Abbott الآخرين أو أي شخص آخر مرتبط بشركة Abbott.موقع الموارد البشرية* انقر [هنا](http://myhr.abbott.com/) للوصول إلى بوابة myHR على موقع Abbott World.

سياسات وإجراءات الموارد البشرية - تصف سياسات الموارد البشرية العالمية التالية السلوك المحظور في مكان العمل: *التحرش (C-111)* و*العنف (C-113) في مكان العمل*.* انقر [هنا](https://abbott.sharepoint.com/sites/myhr/US-EN/pages/global-hr-policies.aspx) للوصول إلى السياسات المذكورة أعلاه على موقع Abbott World.

القسم القانونياتصل بـ القسم القانوني إذا كانت لديك أسئلة أو مخاوف بشأن التداعيات الّقانونية للتواصل غير الحريص.موقع القسم القانوني* انقر [هنا](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal) للوصول إلى الصفحة الرئيسية للقسم القانوني على Abbott World. صفحة [معلومات الحفظ القانوني](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal/LHO/Pages/default.aspx) على الموقع الإلكتروني للقسم القانوني تُقدّم معلومات مهمّة بشأن امتثال الموظّفين لقرارات الحفظ القانوني (LHOs).

السياسات والإجراءات القانونية - ارجع إلى السياسات والإجراءات القانونية لمعرفة المتطلبات المتعلّقة بالمعلومات السرّية ومكافحة الاحتكار والأمور القانونية الأخرى.* انقر [هنا](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/GlobalPolicy/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_RES_GlobalPolicies) للوصول إلى السياسات والإجراءات القانونية على بوابة السياسة العالمية على موقع Abbott World.

موارد إدارة المعلومات* للسياسات والإجراءات والموارد الهامة المتعلقة بإدارة المعلومات والسجلات، يجب على موظفي شركة Abbott زيارة موقع [إدارة المعلومات](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/infogov) على موقع Abbott World.

مكتب الأخلاقيّات والامتثال (OEC)إنّ مكتب الأخلاقيّات والامتثال (OEC) هو مورد عالمي متاح لمعالجة أسئلتك أو استفساراتك بشأن قيم الشركة ومعايير السلوك فيها.الموقع الإلكتروني لمكتب الأخلاقيات والامتثال (OEC) - راجع الموقع الإلكتروني لمكتب الأخلاقيات والامتثال (OEC) للحصول على إجابات حول مجموعة متنوعة من الأسئلة المتعلقة بالامتثال.* انقر [هنا](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/Pages/Home.aspx) للوصول إلى الموقع الإلكتروني لمكتب الأخلاقيات والامتثال (OEC) على Abbott World.

سياسات وإجراءات مكتب الأخلاقيات والامتثال (OEC) – لمعرفة سياسات وإجراءات مكتب الأخلاقيات والامتثال OEC العالمية والخاصّة بالبلد في شركتنا:* يجب على موظفي Abbott زيارة تطبيق [iComply](https://icomply.abbott.com/Default.aspx).

جهات الاتّصال في مكتب الأخلاقيّات والامتثال (OEC) - نُشجّعك على الاتّصال بمكتب الأخلاقيّات والامتثال (OEC) في أي وقت بخصوص أيّة أسئلة متعلّقة بالأخلاقيّات والامتثال، أو لمناقشة مخاوف ما بشأن انتهاكات محتملة لمعاييرنا الموضوعة، أو القوانين، أو الأنظمة.* يمكنك زيارة [صفحة مكتب الأخلاقيّات والامتثال (OEC)](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/About/Pages/Contacts.aspx) على موقع [مكتب الأخلاقيّات والامتثال (OEC)](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance) على Abbott World.

خط المساعدة الخاص بالأخلاقيّات والامتثال – جرّب خط المساعدة الخاص بـ ["الإفصاح"](http://speakup.abbott.com/) المتعدّد اللغات والمتاح على مدار الساعة من جميع أنحاء العالم لبث مخاوفك بشأن انتهاك محتمل لقيم ومعايير السلوك في شركتنا. خط المساعدة متاح على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، ويتيح لك بث مخاوفك عبر الإنترنت أو من خلال الاتصال بعامل هاتف يتحدث بلغتك. كما يمكنك إرسال بريد إلكتروني على investigations@abbott.com للإبلاغ عن انتهاك محتمل. |
| [Screen 56](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=75_C_57) [75\_C\_57](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=75_C_57)  | Quick Reference CardsClick [here](../Translation_Tables/reference/Quick_Reference.pdf) to review summaries of each section of this course.Course TranscriptClick [here](../Translation_Tables/reference/Transcript.pdf) for a full transcript of the course. | بطاقات الإشارة السريعةانقر [هنا](../Translation_Tables/reference/Quick_Reference.pdf) لمراجعة ملخّصات كل قسم في هذه الدورة التدريبيّة.نص الدورة التدريبيةانقر [هنا](../Translation_Tables/reference/Transcript.pdf) للحصول على نسخة كاملة من الدورة التدريبية. |
| Screen 57 Activity: Introduction76\_C\_58  | The Knowledge Check that follows consists of 10 questions. You must score 80% or higher to successfully complete this course. If you haven’t done so already, take a few minutes to review the Quick Reference Cards for each section. When you are ready, click the Knowledge Check button. | اختبار التحقق من المعرفة التالي يتكوّن من 10 أسئلة. يجب أن تُحقّق 80% أو أكثر لكي تستكمل هذه الدورة التدريبية بنجاح. إذا لم تكن قد قمت بذلك بالفعل، فاستغرق بضع دقائق لمراجعة البطاقات المرجعية السريعة لكل إدارة. عندما تُصبح مستعدًّا، انقر على زر **التحقق من المعرفة**. |
| Screen 58Question 1: Scenario77\_C\_59 | When talking about Abbott, its brands, or its products on social media, you should clearly disclose your connection to Abbott. | عند التحدث عن شركة Abbott أو علاماتها التجارية أو منتجاتها على وسائل التواصل الاجتماعي، يجب أن تفصح بوضوح عن ارتباطك بشركة Abbott. |
| Screen 58Question 1: Options78\_C\_59 | [1] True.[2] False. | [1] صواب.[2] خطأ. |
| Screen 58Question 1: Feedback79\_C\_59 | When talking about Abbott, its brands, or its products on social media, be sure to clearly disclose your connection to Abbott. This helps ensure that everyone in your social network understands that you have a vested interest in Abbott.For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | عند التحدث عن شركة Abbott أو علاماتها التجارية أو منتجاتها على وسائل التواصل الاجتماعي، يجب أن تفصح بوضوح عن ارتباطك بشركة Abbott. يضمن ذلك أن يُدرك كل شخص في شبكتك الاجتماعية أن لديك مصلحة راسخة في Abbott.لمزيد من المعلومات حول الإجابة الصحيحة، راجع *القسم 3.2، اختيار القناة الصحيحة.* |
| Screen 58Question 2: Scenario80\_C\_59 | In order to help ensure the meaning of your message is as clear as possible, you should:Check all that apply. | لضمان أن يكون معنى رسالتك واضحًا قدر الإمكان، يجب عليك:حدد جميع الإجابات الصحيحة. |
| Screen 58Question 2: Options81\_C\_59 | [1] Use clear, precise, and unambiguous language.[2] Check to make sure you have provided sufficient context.[3] Avoid using legal terms unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion.[4] Avoid the use of emojis and emoticons. | [1] استخدام لغة واضحة ودقيقة ولا لبس فيها.[2] التحقق للتأكد من أنك قدمت سياقًا كافيًا.[3] تجنب استخدام المصطلحات القانونية - إلا إذا كنت محاميًا ومصرحًا لك بتقديم رأي قانوني.[4] تجنب استخدام الرموز التعبيرية والرموز الانفعالية. |
| Screen 58Question 2: Feedback82\_C\_59 | To help ensure the meaning of your message is as clear as possible, you should:* Use clear, precise, and unambiguous language;
* Check to make sure you have provided sufficient context;
* Avoid using legal terms unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion; and
* Avoid the use of emojis and emoticons.

For more information about the correct answer, see Section 2.3, Using Clear, Precise Language | للمساعدة في ضمان أن يكون معنى رسالتك واضحًا قدر الإمكان، يجب عليك:* استخدام لغة واضحة ودقيقة ولا لبس فيها؛
* التحقق للتأكد من أنك قدمت سياقًا كافيًا؛
* تجنب استخدام المصطلحات القانونية إلا إذا كنت محاميًا ومصرحًا لك بتقديم رأي قانوني؛ و
* تجنب استخدام الرموز التعبيرية والرموز الانفعالية.

لمزيد من المعلومات حول الإجابة الصحيحة، راجع *القسم 2.3، استخدام لغة واضحة ودقيقة* |
| Screen 58Question 3: Scenario83\_C\_59 | When is it appropriate to include personal opinions in business communications? | متى يكون من المناسب أن أضع آرائي الشخصية في اتصالات ومراسلات العمل؟ |
| Screen 58Question 3: Options84\_C\_59 | [1] Never. There is never a place for personal opinions in business communications.[2] Only when communicating face-to-face or via phone.[3] Anytime, as long as you make it clear that you are stating an opinion and not presenting a fact.[4] Only when communicating with close work colleagues. | [1] مطلقًا. لا مكان مطلقًا للآراء الشخصية في اتصالات ومراسلات العمل.[2] فقط في حالة التواصل الشخصي وجهًا لوجه أو عبر الهاتف.[3] في أي وقت، طالما أنك توضح أنك تُبدي رأيًا ولا تقدم حقيقة.[4] فقط عند التواصل مع زملاء العمل المقربين. |
| Screen 58Question 3: Feedback85\_C\_59 | It is okay to express personal opinions in business communications, as long as you make it clear that you are expressing your opinion and not presenting a fact.For more information about the correct answer, see Section 2.4, Avoiding Presenting Opinions as Facts. | لا بأس في التعبير عن آرائك الشخصية في الاتصالات الخاصة بالعمل، طالما أنك توضح أنك تعبر عن رأيك ولا تقدم حقيقة.لمزيد من المعلومات حول الإجابة الصحيحة، راجع *القسم 2.4، تجنب تقديم الآراء كأنها حقائق.* |
| Screen 58Question 4: Scenario86\_C\_59 | Messages requiring a lot of history and context are best communicated via electronic channels. | أفضل طريقة لنقل الرسائل التي تتطلّب الكثير من المعلومات السابقة والسياق هي عبر القنوات الإلكترونية. |
| Screen 58Question 4: Options87\_C\_59 | [1] True.[2] False. | [1] صواب.[2] خطأ. |
| Screen 58Question 4: Feedback88\_C\_59 | Messages requiring a lot of history and context are best communicated in real time, either in person or over the phone.For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | أفضل طريقة لنقل الرسائل التي تتطلّب الكثير من المعلومات السابقة والسياق هي أن تُنقل آنيًا، إما بمقابلة شخصية أو عبر الهاتف.لمزيد من المعلومات حول الإجابة الصحيحة، راجع *القسم 3.2، اختيار القناة الصحيحة.* |
| Screen 58Question 5: Scenario89\_C\_59 | Which of the following are pitfalls you should avoid in your business communications?Check all that apply. | أي من الأمور التالية يعد عثرة يجب أن تتجنبها في الاتصالات الخاصة بعملك؟حدد جميع الإجابات الصحيحة. |
| Screen 58Question 5: Options90\_C\_59 | [1] Imagining how others are likely to interpret what you are saying.[2] Using secretive and conspiratorial tones.[3] Adjusting your choice of words, tone, and body language to your audience.[4] Using jokes and sarcasm to insert some fun in your communications. | [1] تخيل ما يُمكن أن يُفسّر الآخرون به كلامك.[2] استخدام الأساليب الكتومة والتآمرية.[3] تعديل اختيارك للكلمات والأسلوب ولغة الجسد بما يتناسب مع المتلقّي.[4] استخدام النكات والسخرية لإدخال بعض المرح في اتصالاتك. |
| Screen 58Question 5: Feedback91\_C\_59 | Sarcastic, ironic, and humorous tones are often misinterpreted in business communications.This is especially true in written communications, where visual cues (such as body language) and aural cues (such as vocal inflections) are absent. Misperceptions can also be caused by the use of secretive and conspiratorial tones and language.For more information about the correct answer, see 2.5, Regulating Your Tone. | غالبًا ما يُساء فهم الأساليب الساخرة والتهكّمية والهزلية في اتصالات ومراسلات العمل.وينطبق هذا بشكل خاص على المراسلات المكتوبة التي تخلو من الإشارات المرئية (مثل لغة الجسد) والإشارات الصوتية (مثل نبرات الصوت المختلفة). قد ينجم أيضًا سوء الفهم عن الأساليب واللغة الكتومة والتآمرية.لمزيد من المعلومات حول الإجابة الصحيحة، راجع *2.5، ضبط أسلوبك.* |
| Screen 58Question 6: Scenario92\_C\_59 | As long as you enable the privacy settings on a social media site, your comments and content will never be viewed by others. | طالما أنّك تقوم بتمكين إعدادات الخصوصية على أي موقع تواصل اجتماعي، فلن يرى أي شخص تعليقاتك ومحتوى ما تنشره على الإطلاق. |
| Screen 58Question 6: Options93\_C\_59 | [1] True.[2] False. | [1] صواب.[2] خطأ. |
| Screen 58Question 6: Feedback94\_C\_59 | Comments and content originally intended for only family and friends can often be viewed by others on social media, even if your privacy settings are enabled.For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | إنّ التعليقات والمنشورات الموجّهة أساسًا للعائلة والأصدقاء يُمكن في الغالب أن يطّلع عليها آخرون في مواقع التواصل الاجتماعي، حتى في حالة تمكين إعدادات الخصوصية الخاصّة بك.لمزيد من المعلومات حول الإجابة الصحيحة، راجع *القسم 3.2، اختيار القناة الصحيحة.* |
| Screen 58Question 7: Scenario95\_C\_59 | Which of the following are effective ways of controlling your emotions when communicating?Check all that apply. | أي مما يلي يعد طرقًا فعالة للتحكم في انفعالاتك عند التواصل؟حدد جميع الإجابات الصحيحة. |
| Screen 58Question 7: Options96\_C\_59 | [1] Using neutral language.[2] Avoiding the use of emotionally loaded terms.[3] Never sending a message when you are upset. | [1] استخدام لغة محايدة.[2] تجنب استخدام المصطلحات المشحونة انفعاليَا.[3] لا ترسل أبدًا رسالة عندما تكون منزعجًا. |
| Screen 58Question 7: Feedback97\_C\_59 | It is important to control your emotions when communicating in a business environment:* Always use neutral language.
* Avoid emotionally loaded terms.
* Never send a message when you are upset.

For more information about the correct answer, see Section 2.6, Controlling Your Emotions. | من المهم التحكم في انفعالاتك عند التواصل في محيط الأعمال:* احرص دومًا على استخدام لغة محايدة.
* تجنب المصطلحات المشحونة انفعاليَا.
* لا ترسل أبدًا رسالة عندما تكون منزعجًا.

لمزيد من المعلومات حول الإجابة الصحيحة، راجع *القسم 2.6، السيطرة على انفعالاتك.* |
| Screen 58Question 8: Scenario98\_C\_59 | Which of the following would be appropriate to send via instant messaging? | أي ممّا يلي يُعد مناسبًا للإرسال عبر الرسائل الفورية؟ |
| Screen 58Question 8: Options99\_C\_59 | [1] Sales information.[2] An alert of a scheduling conflict.[3] A performance evaluation.[4] Potentially hiring a doctor for an educational event. | [1] معلومات المبيعات.[2] تنبيه بوجود اختلافات في المواعيد.[3] تقييم الأداء.[4] الاستعانة بطبيب لأجل حدث تعليمي. |
| Screen 58Question 8: Feedback100\_C\_59 | Instant messaging (IM) is a great tool that can be used to provide colleagues with updates on our activities, ask a quick question, alert partners of scheduling conflicts, as well as arrange and schedule meetings. IM is not, however, an appropriate channel for creating or transmitting substantive business information, such as sales information, performance reviews, or discussions about whether HCPs should be engaged for services/events.For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | تعد المراسلة الفورية (IM) أداة رائعة يُمكن استخدامها لتزويد الزملاء بتحديثات حول أنشطتنا، وطرح سؤال سريع، وتنبيه الشركاء بالاختلافات في المواعيد، وكذلك ترتيب الاجتماعات وتحديد مواعيدها. ومع ذلك، فإن المراسلة الفورية ليست قناة مناسبة لإنشاء أو نقل المعلومات الجوهرية الخاصة بالأعمال، مثل معلومات المبيعات أو مراجعات الأداء أو المناقشات حول ما إذا كان يجب إشراك اختصاصيو الرعاية الصحية في الخدمات/الأحداث.لمزيد من المعلومات حول الإجابة الصحيحة، راجع *القسم 3.2، اختيار القناة الصحيحة.* |
| Screen 58Question 9: Scenario101\_C\_59 | Communications related to Abbott business may be conducted using home computers and personal email addresses, provided you are careful not to disclose confidential or proprietary information. | يمكن إجراء الاتصالات والمراسلات المتعلّقة بأعمال شركة Abbott باستخدام أجهزة الكمبيوتر في المنزل وعناوين البريد الإلكتروني الشخصية، طالما كنت حريصًا في عدم الكشف عن المعلومات السرّية أو ذات الملكية الخاصّة. |
| Screen 58Question 9: Options102\_C\_59 | [1] True.[2] False. | [1] صواب.[2] خطأ. |
| Screen 58Question 9: Feedback103\_C\_59 | Communications related to Abbott business should only be done via the devices, software, and tools approved by Abbott.For more information about the correct answer, see Section 3.3, Using the Right Tools. | يجب ألّا تتم الاتصالات والمراسلات المتعلّقة بعمل Abbott إلّا من خلال الأجهزة والبرمجيّات والأدوات التي تُقدّمها شركة Abbott.لمزيد من المعلومات حول الإجابة الصحيحة، راجع *القسم 3. 3، استخدام الأدوات المناسبة.* |
| Screen 58Question 10: Scenario104\_C\_59 | Which of the following messages are examples of careful communications:Check all that apply. | أي من الرسائل التالية تعد أمثلة على الاتصالات الحريصة:حدد جميع الإجابات الصحيحة. |
| Screen 58Question 10: Options105\_C\_59 | [1] We need to do whatever it takes to get Dr. Smith’s business.[2] Dr. Smith is a key opinion leader in the therapy area and a great communicator. We should make sure he is on our call plans and knows about the benefits of our products.[3] We need to block our competitors.[4] We need to plan for the competition. | [1] نحن بحاجة إلى القيام بكل ما يلزم للفوز بأعمال دكتور سميث.[2] يعد دكتور سميث أحد قادة الرأي الرئيسيين في مجال العلاج ومحاورًا رائعًا. يجب أن نتأكد من اشتراكه في خطط الاتصال الخاصة بنا وأنه على دراية بفوائد منتجاتنا.[3] نحن بحاجة إلى منع منافسينا.[4] نحن بحاجة إلى التخطيط للمنافسة. |
| Screen 58Question 10: Feedback106\_C\_59 | Careful communication requires the use of clear, concise, unambiguous language. The statement, “We need to do whatever it takes to get Dr. Smith’s business,” is vague and open to potential negative interpretations. You should consider rephrasing using clear, unambiguous language: “Dr. Smith is a key opinion leader in the therapy area and a great communicator. We should make sure he is on our call plans and knows about the benefits of our products.” Likewise, the statement, “We need to block our competitors,” could be misconstrued as a restriction of trade. A more precise, less ambiguous statement is, “We need to plan for the competition.”For more information about the correct answer, see Section 2.3, Using Clear, Precise Language. | يتطلب الاتصال الحريص استخدام لغة واضحة وموجزة ولا لبس فيها. عبارة، "نحن بحاجة إلى القيام بكل ما يلزم للفوز بأعمال دكتور سميث،" تعد عبارة غامضة وقابلة للتفسيرات السلبية المحتملة. يجب أن تفكر في إعادة الصياغة باستخدام لغة واضحة لا لبس فيها: "يعد الدكتور سميث أحد قادة الرأي الرئيسيين في مجال العلاج ومحاورًا رائعًا. يجب أن نتأكد من اشتراكه في خطط الاتصال الخاصة بنا وأنه على دراية بفوائد منتجاتنا." وبالمثل، فإن عبارة، "نحن بحاجة إلى منع منافسينا،" يمكن أن يُساء فهمها على أنها تقييد للتجارة. العبارة الأكثر دقة والأقل غموضًا هي، "نحن بحاجة إلى التخطيط للمنافسة."لمزيد من المعلومات حول الإجابة الصحيحة، راجع *القسم 2.3، استخدام لغة واضحة ودقيقة.* |
| Screen 58 107\_C\_59  | All questions remain unanswered | ستظل بقيّة الأسئلة غير مجاب عليها |
| Screen 59 Activity: Overall Feedback108\_C\_60  | No results are available, as you have not completed the Knowledge Check.Congratulations! You have successfully passed the Knowledge Check and completed the course.Please review your results below by clicking on each question.Once you are done, you must click the Exit [X] button in the course title bar before closing your browser window or browser tab.Sorry, you did not pass the Knowledge Check. Take a few minutes to review your results below by clicking on each question.When you are done, click the Retake Knowledge Check button. | لا توجد نتائج متاحة لأنّك لم تستكمل اختبار التحقق من المعرفة.تهانينا! لقد نجحت في اجتياز اختبار التحقق من المعرفة واستكملت الدورة التدريبية.يُرجى مراجعة نتائجك أدناه من خلال النقر على كل سؤال.بمجرد الانتهاء، عليك النقر فوق رمز الخروج **Exit [X]‎** في شريط عنوان الدورة التدريبية قبل إغلاق نافذة المستعرض أو علامة تبويب المستعرض.نأسف لعدم اجتيازك اختبار التحقق من المعرفة. خذ بضع دقائق في مراجعة نتائجك أدناه من خلال النقر على كل سؤال.عندما تنتهي من ذلك، انقر على زر **معاودة التحقق من المعرفة.** |
| 109\_toc\_1 | Introduction | مقدّمة |
| 110\_toc\_2 | Welcome | ترحيب |
| 111\_toc\_3 | Objectives | الأهداف |
| 112\_toc\_4 | Tutorial | تعليمات |
| 113\_toc\_5 | Crafting Your Message Carefully | صياغة رسالتك بعناية |
| 114\_toc\_6 | Overview | إطلالة عامة |
| 115\_toc\_7 | Considering Your Audience | مراعاة الجمهور المتلقّي |
| 116\_toc\_8 | Using Clear, Precise Language | استخدام لغة واضحة ودقيقة |
| 117\_toc\_9 | Avoiding Presenting Opinions as Facts | تجنب تقديم الآراء كأنها حقائق |
| 118\_toc\_10 | Regulating Your Tone | ضبط أسلوبك |
| 119\_toc\_11 | Controlling Your Emotions | السيطرة على انفعالاتك |
| 120\_toc\_12 | Crafting Your Message Carefully: Quick Reference | صياغة رسالتك بعناية: إشارة سريعة |
| 121\_toc\_13 | Managing Communications Responsibly | إدارة الاتصالات بمسؤولية |
| 122\_toc\_14 | Overview | إطلالة عامة |
| 123\_toc\_15 | Selecting the Right Channel | اختيار القناة الصحيحة |
| 124\_toc\_16 | Using the Right Tools | استخدام الأدوات المناسبة |
| 125\_toc\_17 | Where to Go for Support | من أين يمكنك الحصول على الدعم |
| 126\_toc\_18 | Managing Communications Responsibly: Quick reference | إدارة الاتصالات بمسؤولية: إشارة سريعة |
| 127\_toc\_19 | Resources | الموارد |
| 128\_toc\_20 | Where to Get Help | مصادر المساعدة |
| 129\_toc\_21 | Reference Material | مواد مرجعيّة |
| 130\_toc\_22 | Knowledge Check | التحقق من المعرفة |
| 131\_toc\_23 | Introduction | مقدّمة |
| 132\_toc\_24 | Knowledge Check | التحقق من المعرفة |
| 133\_toc\_25 | Question 1 | سؤال 1 |
| 134\_toc\_26 | Question 2 | سؤال 2 |
| 135\_toc\_27 | Question 3 | سؤال 3 |
| 136\_toc\_28 | Question 4 | سؤال 4 |
| 137\_toc\_29 | Question 5 | سؤال 5 |
| 138\_toc\_30 | Question 6 | سؤال 6 |
| 139\_toc\_31 | Question 7 | سؤال 7 |
| 140\_toc\_32 | Question 8 | سؤال 8 |
| 141\_toc\_33 | Question 9 | سؤال 9 |
| 142\_toc\_34 | Question 10 | سؤال 10 |
| 143\_toc\_35 | Feedback | رأيك |
| 144\_string\_1 | The Course cannot contact the LMS. Click 'OK' to continue and review the course. Note, Course Certification may not be available. Click 'Cancel' to exit  | لا يمكن للدورة الاتّصال بـ LMS. انقر على 'OK' للمواصلة ومراجعة الدورة التدريبية. انتبه إلى أنّ شهادة الدورة قد لا تتوفّر. انقر 'Cancel' للخروج  |
| 145\_string\_2 | All questions remain unanswered | ستظل بقيّة الأسئلة غير مجاب عليها |
| 146\_string\_3 | Questions | أسئلة |
| 147\_string\_4 | Question | سؤال |
| 148\_string\_5 | not answered | غير مجاب عليه |
| 149\_string\_6 | That's correct! | هذا صحيح! |
| 150\_string\_7 | That's not correct! | هذا غير صحيح! |
| 151\_string\_8 | Feedback:  | رأيك:  |
| 152\_string\_9 | Careful Communication | التواصل الدقيق |
| 153\_string\_10 | Knowledge Check | التحقق من المعرفة |
| 154\_string\_11 | Submit | تقديم |
| 155\_string\_12 | Retake Knowledge Check | معاودة التحقق من المعرفة |
| 156\_string\_13 | Course Description: Careful communication is key to building, maintaining, and protecting Abbott’s reputation. The aim of this course is to demonstrate how language, tone, and emotion play a significant role in how business communications are received and interpreted, and to provide guidance on how to select the most appropriate channel and tools to communicate your message. This course will take approximately 35-40 minutes to complete. | وصف الدورة التدريبية: التواصل الدقيق هو المفتاح لبناء سمعة شركة Abbott والحفاظ عليها وحمايتها. الهدف من هذه الدورة هو توضيح كيف تلعب اللغة والأسلوب والانفعال دورًا مهمًا في كيفية تلقي اتصالات الأعمال وتفسيرها، وكذلك تقديم إرشادات حول كيفية اختيار القناة والأدوات الأنسب لتوصيل رسالتك. ستستغرق هذه الدورة التدريبية حوالي 35-40 دقيقة لإكمالها. |
| 157\_string\_14 | Table of Contents | جدول المحتويات |
| 158\_string\_15 | Where to Get Help | مصادر المساعدة |
| 159\_string\_16 | Reference Material | مواد مرجعيّة |
| 160\_string\_17 | Audio | صوت |
| 161\_string\_18 | Exit | خروج |
| 162\_string\_19 | Close | إغلاق |