|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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. | Dalam lingkungan bisnis saat ini, tempat orang terhubung secara global selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu, komunikasi lebih penting dari sebelumnya.  Kursus ini akan menjelaskan beberapa langkah sederhana yang dapat dilakukan oleh kita semua untuk berkomunikasi secara etis, bertanggung jawab, dan profesional. |
| [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. | Setelah menyelesaikan kursus ini, Anda akan dapat:   * Menggunakan bahasa yang jelas, tepat, tidak ambigu dalam komunikasi bisnis; * Mengatur nada bicara dan emosi Anda untuk menghindari kesalahpahaman; * Memilih saluran yang paling tepat untuk pesan Anda; dan * Mengetahui tempat mendapatkan bantuan dan dukungan.   Anda memerlukan waktu sekitar 35-40 menit untuk menyelesaikan kursus ini. |
| [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. | Ikon pada bagian atas layar merupakan akses sekali klik menuju sumber daya utama:   * Daftar Isi, * Informasi kontak penting, dan * Materi referensi.   Selain itu, Anda dapat menggunakan ikon Keluar untuk menutup jendela kursus. |
| [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. | Terdapat sejumlah fitur yang akan membantu Anda selama kursus:   * Panah Mundur dan Maju membantu Anda bergerak dari layar ke layar. * Bilah geser horizontal pada bagian bawah layar memungkinkan Anda melihat kemajuan dalam kursus. * Daftar Isi memungkinkan Anda untuk bernavigasi dari satu bagian ke bagian yang lain. |
| [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 Check  Once 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. | Uji Pengetahuan  Setelah meninjau konten kursus ini, Anda wajib menyelesaikan Uji Pengetahuan yang berisi 10 pertanyaan.  Uji Pengetahuan dapat dilakukan setiap saat dengan mengeklik ikon Daftar Isi dan memilih Uji Pengetahuan. |
| [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. | Dalam bagian ini, kami akan menjelaskan alasan penting untuk selalu mempertimbangkan khalayak Anda saat berkomunikasi.  Kami akan menunjukkan bagaimana bahasa, nada bicara, dan emosi berperan penting dalam menerima dan menafsirkan pesan Anda. |
| [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. | Berkomunikasi secara cermat dalam lingkungan bisnis mewajibkan kita untuk mempertimbangkan cara orang lain menafsirkan hal yang kita katakan.  Kita harus mengakui bahwa orang lain memiliki keyakinan, pengalaman, latar belakang, dan identitas yang berbeda dari kita. |
| [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. | Komunikasi cermat lebih dari sekadar menghindari bahasa yang menyinggung dan diskriminatif atau menahan diri untuk melontarkan komentar yang merendahkan atau mengancam.  Hal ini menyatakan bahwa perkataan yang menurut Anda jelas, belum tentu dapat dipahami orang lain. |
| [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. | Komunikasi dapat dianalogikan sebagai dua orang yang bercakap-cakap secara langsung.  Pada tingkat dasar, komunikasi terdiri atas pengirim, pesan, dan penerima. |
| [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. | Saat berkomunikasi, kita kerap kali berasumsi bahwa pesan yang disampaikan dan makna yang dimaksud sudah sama.  Sayangnya, ini tidak selalu demikian, karena makna pesan dapat terbuka untuk ditafsirkan secara berbeda. |
| [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? | Selalu pertimbangkan orang lain sebelum Anda menyampaikan sesuatu.  Bayangkan cara orang lain mungkin menafsirkan perkataan Anda dan oleh karena itu, sesuaikan pilihan kata, nada bicara, dan bahasa tubuh Anda.  KLIK SETIAP IKON UNTUK MEMBUKA PERTANYAAN YANG HARUS ANDA PERTIMBANGKAN SAAT BERKOMUNIKASI DALAM LINGKUNGAN BISNIS.  Apakah Anda berhadapan dengan khalayak internal atau eksternal?  Apakah khalayak berbicara dengan bahasa yang sama?  Apakah Anda akan berhadapan dengan satu orang atau sekelompok orang?  Apakah ini akan disampaikan kepada pelanggan?  Apakah Anda berkomunikasi dengan manajer atau rekan sejawat? |
| [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. | Komunikasi cermat harus menggunakan bahasa yang jelas, tepat, dan tidak ambigu. |
| [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. | Anda mungkin menganggap pesan Anda jelas, namun mungkin tidak demikian dengan khalayak Anda.  Risiko kesalahpahaman meningkat dalam komunikasi tertulis saat umpan balik tidak dapat disampaikan secara langsung. Selain itu, sulit untuk mengukur jika pesan yang dimaksud telah diterima. |
| [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! | Bayangkan . . .  Seorang manajer negara mengirimkan email massal kepada karyawan:  Kita harus sukses menjual produk ini. Kita sudah tertinggal sangat jauh. Jadi, saya perlu melakukan apa pun yang diperlukan untuk memastikan kita memenuhi target kita bulan ini.  Itu tidak benar!  Itu benar!  Cukup benar! |
| [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 | Apakah menurut Anda pesan ini dapat membuat perusahaan menghadapi risiko?  [1] Ya  [2] Tidak.  Kirim |
| [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. | Meski mustahil manajer negara bermaksud mendorong tindakan melanggar hukum, kenyataannya kalimat, “Saya perlu Anda untuk melakukan apa pun yang diperlukan untuk memastikan kita memenuhi target tersebut,” kabur dan terbuka untuk penafsiran.  Misalnya, jika karyawan mendapatkan kontrak dengan melanggar kebijakan perusahaan, mereka dapat saja menyebutkan email dan mengklaim bahwa manajer telah memberikan lampu hijau untuk melakukan apa saja untuk mendapatkan bisnis tersebut. |
| [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. | Inilah teknik sederhana untuk membantu memastikan makna pesan Anda tersampaikan secara jelas. |
| [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. | Pertama, pertimbangkan pilihan kata Anda.  Pastikan kata yang Anda gunakan jelas, tepat, dan tidak ambigu. Singkatnya, pilih kata-kata yang mudah dipahami. |
| [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. | Kedua, periksa untuk memastikan bahwa Anda memberikan konteks yang memadai.  Dengan memberikan konteks yang sesuai, Anda dapat menghindari kebingungan dan kerancuan.  Contohnya, jika Anda merujuk pada seseorang atau sesuatu, pastikan Anda memberikan informasi yang cukup terperinci untuk memastikan *sosok* atau *hal* yang Anda maksud tersampaikan dengan jelas. |
| [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. | Ketiga, hindari penggunaan istilah hukum.  Penggunaan bahasa hukum yang tidak disengaja dapat berakibat serius. Kecuali jika Anda adalah kuasa hukum dan memiliki wewenang untuk memberikan pendapat hukum, selalu hindari penggunaan istilah hukum, seperti “lalai”, “ilegal”, “gegabah”, atau “bertanggung jawab”. Istilah ini dapat mengubah makna pesan Anda. Istilah ini juga dapat ditafsirkan dan/atau digunakan oleh pihak ketiga sebagai pengakuan tanggung jawab dan litigasi. |
| [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! | Bayangkan . . .  Manajer pelatihan mengirimkan email kepada kolega mengenai lokakarya virtual yang dihadiri sebagai bagian dari pelatihan produk baru.  Cara mereka menyampaikan pelatihan tentang produk ini tidak masuk akal. Tak seorang pun belajar hal apa pun. Ini kelalaian!  Itu tidak benar!  Itu benar!  Cukup benar! |
| [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 | Menurut Anda, apa yang ingin disampaikan oleh manajer pelatihan?  [1] Mereka berusaha mengatakan bahwa pelatihan yang diikuti tidak berjalan terlalu baik.  [2] Mereka berusaha mengatakan bahwa pelatihan tidak mematuhi standar minimum yang diwajibkan oleh hukum.  Kirim |
| [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. | Hal yang ingin dikatakan manajer pelatihan adalah, menurut mereka, pelatihan yang diikuti tidak berjalan begitu baik. Penggunaan istilah “lalai” dapat ditafsirkan oleh pihak lain sebagai pendapat hukum bahwa pelatihan tidak mematuhi standar minimum yang diwajibkan oleh hukum. Komunikasi ini dapat digunakan oleh pihak ketiga untuk menyatakan bahwa pelatihan Abbott tidak memadai, dan perusahaan melanggar hukum. |
| [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. | Terakhir, hindari penggunaan emoji dan emotikon.  Meskipun emoji dan emotikon sering kali dianggap tidak berbahaya dan lucu, keduanya dapat memiliki makna yang berbeda di latar budaya dan sosial yang berbeda. Ini dapat mengakibatkan kesalahpahaman serius dalam komunikasi bisnis. |
| [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. | Komunikasi yang cermat juga menghindari asumsi dan munculnya pendapat sebagai fakta.  Ini bukan berarti Anda tidak boleh berspekulasi terhadap sesuatu. Ini berarti bahwa jika Anda melakukannya, Anda harus menegaskan bahwa Anda mengungkapkan pendapat dan bukan menyampaikan fakta.  Misalnya, dalam konteks pribadi mungkin tidak ada salahnya mengutarakan kepada seorang teman, “. . . bahwa Perusahaan X akan gulung tikar beberapa tahun lagi”. Namun dalam konteks bisnis, jenis spekulasi ini dapat disalahartikan sebagai fakta atau kesimpulan yang tepat. Ini kemudian dapat digunakan sebagai dasar keputusan bisnis – mungkin dengan konsekuensi yang merugikan. |
| [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! | Bayangkan . . .  Manajer penjualan wilayah mendengar rumor bahwa produk baru yang tengah berada dalam tahap pengembangan menghadapi masalah kualitas. Manajer selanjutnya menghadiri pertemuan yang mengumumkan bahwa peluncuran produk baru akan ditunda. Seusai pertemuan, manajer itu mengirimkan pesan teks ke seorang kolega:  Baru mendengar . . . Mereka telah membatalkan peluncuran untuk kedua kalinya. Ada masalah besar soal kualitas dengan produk baru!  Cukup benar!  Itu benar!  Cukup benar! |
| [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 | Berdasarkan pesan teks ini, manakah pernyataan yang akan Anda anggap benar?  [1] Peluncuran telah dibatalkan.  [2] Terdapat masalah kualitas terkait produk baru.  [3] 1 dan 2.  Kirim |
| [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. | Kebanyakan orang akan berasumsi kedua pernyataan itu benar – bahwa peluncuran dibatalkan dan pembatalan disebabkan oleh “masalah kualitas” pada produk baru.  Namun demikian, nyatanya, manajer penjualan tidak mengetahui penyebab penundaan. Manajer berasumsi pembatalan peluncuran disebabkan oleh (rumor) masalah kualitas, sehingga membenarkan asumsi tersebut sebagai fakta. |
| [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. | Bagaimana kita mengatakan sesuatu sama pentingnya dengan apa yang kita katakan.  Menggunakan nada bicara yang salah saat berkomunikasi dapat menyebabkan kesalahpahaman tentang makna pesan Anda, berdampak pada persepsi, dan mengatakan sesuatu yang tidak kita inginkan. |
| [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! | Bayangkan . . .  Seorang perwakilan penjualan yang baru saja menyelesaikan negosiasi kontrak dengan pelanggan di kantor mereka membuat komentar sarkastis di media sosial:  Ya Tuhan! Pelanggan X baru saja mengubah model kantor mereka. Benar-benar tampak berbeda. Hahaha! Mereka pasti berpikir telah menciptakan tren baru!😊  Itu tidak benar!  Itu benar!  Cukup benar! |
| [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 | Sekarang bayangkan bahwa tulisan itu menjadi viral. Menurut Anda, bagaimana pelanggan Abbott dan masyarakat umum akan bereaksi?  [1] Mereka akan menunggu tanggapan resmi Abbott sebelum menyimpulkan.  [2] Mereka akan memercayai perwakilan penjualan dan memahaminya sebagai gurauan.  [3] Mereka akan terkejut melihat karyawan Abbott menunjukkan sikap yang tidak profesional.  Kirim |
| [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. | Sekalipun perwakilan penjualan hanya bercanda, orang lain yang tidak mengenalnya atau mengetahui situasi mungkin berpikir ia tengah mengejek selera dekorasi pelanggan. |
| [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. | Nada sarkastis, ironis, dan humor sering disalahtafsirkan dalam komunikasi bisnis.  Ini sering terjadi khususnya dalam komunikasi tertulis, saat isyarat visual (seperti bahasa tubuh) dan isyarat aural (seperti infleksi vokal) tidak ada. |
| [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. | Kesalahan persepsi juga dapat disebabkan oleh penggunaan nada dan bahasa yang terkesan rahasia dan konspirasional.  Misalnya, kata-kata seperti “Rahasia ini hanya antara kita berdua,” “Anda mungkin tidak memercayainya, tetapi,” atau “Ini rahasia” dapat menjadikan hal yang benar tampak tidak sesuai atau melanggar. |
| [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! | Bayangkan . . .  Pejabat pemerintah sedang menyelidiki dugaan kecurangan yang dilakukan oleh perusahaan perawatan kesehatan yang dituduh menutupi informasi negatif tentang salah satu produknya.  Selama penyelidikan, pejabat tersebut menemukan email dari salah satu peneliti perusahaan tersebut kepada seorang kolega:  Mengenai apa yang sebelumnya saya katakan, kita saja yang tahu ya. Jika sampai keluar, ini akan jadi mimpi buruk.  Itu tidak benar!  Itu benar!  Cukup benar! |
| [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 | Karena tuduhan kecurangan, apakah menurut Anda kegiatan individu ini mungkin akan diselidiki lebih lanjut?  [1] Ya.  [2] Tidak.  Kirim |
| [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. | Kendati peneliti mungkin tidak terlibat dalam aktivitas curang atau menutup-nutupi, nada bicara yang terkesan rahasia dan konspirasional pada email membuatnya terlihat demikian.  Seperti yang kemudian diketahui, email itu tentang masalah pribadi, tetapi karena nada dan pilihan katanya, peneliti mungkin mendapati dirinya tersangkut tuduhan itu. |
| [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. | Kemampuan kita untuk mengendalikan emosi saat berkomunikasi kemungkinan besar memengaruhi persepsi orang tentang hal yang kita katakan, dan, akhirnya pada cara mereka memandang kita. |
| [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. | Meskipun terkadang kita merasa tidak salah untuk melampiaskan rasa frustrasi atau kekecewaan kita terhadap kolega atau mitra bisnis, penting untuk menjaga lingkungan kerja yang sehat.  Sekalipun ledakan emosi Anda hanya berlangsung singkat, kolega Anda mungkin tetap mengingatnya setelah emosi Anda mereda. |
| [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. | Selalu luangkan waktu untuk menenangkan diri sebelum membalas pesan seseorang.  Jangan mengirimkan pesan saat Anda kesal. Namun, simpan draf pesan selama beberapa waktu, baca ulang dan sesuaikan, atau pertimbangkan untuk tidak mengirimkannya. |
| [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. | Inilah beberapa cara untuk mengatur emosi Anda saat berkomunikasi.  Gunakan bahasa yang netral. Misalnya, menggunakan istilah “persoalan” bukannya “masalah” atau istilah “tantangan” bukannya “bencana” menjadikan sesuatu lebih objektif dan kurang emosional.  Hindari istilah yang sarat emosi, misalnya, “bodoh”, “malas”, atau “berbahaya”. Kata-kata tersebut dapat dengan mudah dimaknai di luar konteks.  Terakhir, jika Anda merasa ragu akan hal yang akan Anda sampaikan, konsultasikan dengan kolega atau manajer Anda. |
| [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 tone  How 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. | Berkomunikasi secara cermat dalam lingkungan bisnis mewajibkan kita untuk mempertimbangkan cara orang lain menafsirkan hal yang kita katakan.  Gunakan bahasa yang jelas, padat, dan tidak ambigu   * Pilih kata-kata yang mudah dipahami. * Periksa untuk memastikan Anda telah memberikan konteks yang memadai. * Hindari penggunaan istilah hukum - kecuali jika Anda seorang kuasa hukum dan memiliki wewenang untuk memberikan pendapat hukum. * Hindari penggunaan emoji dan emotikon. * Hindari asumsi dan munculnya pendapat sebagai fakta.   Atur nada bicara Anda  Bagaimana kita mengatakan sesuatu sama pentingnya dengan apa yang kita katakan:   * Nada sarkastis, ironis, dan humor sering disalahtafsirkan dalam komunikasi bisnis. * Kesalahan persepsi juga dapat disebabkan oleh penggunaan nada dan bahasa yang terkesan rahasia dan konspirasional.   Kendalikan emosi Anda   * Selalu luangkan waktu untuk menenangkan diri sebelum membalas pesan seseorang. * Gunakan bahasa yang netral. * Hindari istilah yang sarat emosi. |
| [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. | Dalam bagian ini, Anda akan mempelajari cara memilih saluran dan alat bantu yang paling tepat untuk menyampaikan pesan Anda. |
| [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. | Saluran yang kita gunakan untuk berkomunikasi dapat berdampak signifikan terhadap cara kita menyusun dan menyampaikan pesan kita.  Ini juga menentukan besarnya kendali yang kita miliki atas pesan setelah dibuat. |
| [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. | Media tertentu lebih efektif dan tepat dibandingkan yang lain untuk menyampaikan jenis informasi tertentu. |
| [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. | Misalnya, email adalah saluran hebat untuk membuat dan mengirimkan informasi bisnis harian.  Kecepatan dan kemudahan email menjadikan email alat yang hebat untuk menjawab pertanyaan pelanggan, memberikan informasi pembaruan kepada kolega tentang proyek, meneruskan usulan dan laporan, dll.  Akan tetapi, email bukan cara yang tepat untuk membagikan informasi sangat rahasia yang bersifat hak milik. |
| [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. | Pesan-pesan yang sifatnya sangat rahasia, atau yang memerlukan banyak riwayat dan konteks, paling baik disampaikan secara langsung, baik dengan tatap muka atau melalui telepon.  Selalu pikirkan jenis informasi yang Anda bagikan, orang yang menerima informasi ini, dan saluran terbaik yang akan digunakan untuk berkomunikasi. |
| [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. | Pesan instan (Instant Messaging, IM) dan pesan teks (text messaging, TM) adalah bentuk komunikasi populer yang semakin banyak digunakan untuk kegiatan bisnis.  IM dan TM adalah alat hebat yang dapat digunakan untuk memberikan kepada kolega pembaruan kegiatan kita, mengajukan pertanyaan dengan cepat, memberi tahu mitra tentang jadwal yang tabrakan, serta mengatur dan menjadwalkan rapat. Akan tetapi, IM dan TM bukan saluran yang tepat untuk membuat atau mengirimkan informasi bisnis substantif seperti informasi penjualan atau ulasan kinerja. |
| [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. | Pertemuan virtual seperti panggilan konferensi dan konferensi video lebih sering digunakan.  Pertemuan virtual memberikan cara yang ideal untuk mengatur tim jarak jauh, menjalankan demonstrasi interaktif, dll. Kendati menawarkan berbagai manfaat, pertemuan virtual juga memiliki tantangan dan risiko. Contohnya, pertemuan virtual tidak seaman komunikasi tatap muka, yang sering kali dilakukan secara tertutup. Oleh karena itu, jenis pertemuan ini tidak cocok digunakan untuk membicarakan atau membagikan informasi sensitif atau rahasia. |
| [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. | Media sosial mungkin merupakan saluran komunikasi yang paling dinamis di antara lainnya.  Media sosial menawarkan peluang unik untuk melakukan interaksi, kolaborasi, serta membagikan informasi online secara langsung dengan pelanggan, konsumen, pasien, karyawan Abbott lainnya, dan masyarakat umum. Peluang ini juga menimbulkan tantangan besar. Karena interaksi di media sosial bersifat cepat dan dinamis, serta memiliki potensi untuk menjadi viral, informasi, pandangan, dan pendapat mungkin dapat dilebih-lebihkan, dibocorkan, atau disalahtafsirkan. Akibatnya, penggunaan media sosial yang tidak tepat dapat menimbulkan risiko yang signifikan terhadap reputasi 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. | Penting untuk mengakui bahwa saluran yang kita gunakan untuk berkomunikasi dapat berdampak pada cara kita membangun dan menyampaikan pesan kita.  Ini sangat benar dalam komunikasi elektronik, tempat kita cenderung:   * Membalas pesan dengan sangat cepat, * Menggunakan nada bahasa yang lebih tidak formal, dan * Kurang memperhatikan pilihan kata kita. |
| [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. | Penggunaan media elektronik kadang-kadang dapat menyebabkan kita mengatakan hal-hal yang tidak kita maksudkan, berbagi informasi kepada orang yang tidak seharusnya menerimanya, atau menyatakan pandangan yang mungkin menyinggung perasaan orang lain.  Ini tidak berarti kita tidak boleh menggunakan email, pesan instan, pertemuan virtual, atau media sosial jika media tersebut adalah saluran yang paling tepat atau efektif. Maksudnya adalah kita perlu sangat berhati-hati saat menggunakannya.  KLIK TOMBOL KOMUNIKASI CERMAT UNTUK MEMPELAJARI LEBIH LANJUT. |
| [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 COMMUNICATION  Before 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? | KOMUNIKASI CERMAT  Sebelum mengirimkan email, Anda harus selalu membaca ulang tulisan Anda dan bertanya kepada diri sendiri:   * Apakah saya menggunakan pilihan kata yang tepat? * Apakah nada saya tetap profesional? * Apakah segalanya jelas dan tidak ambigu? * Apakah informasi yang rencananya akan saya bagikan relevan bagi setiap orang yang rencananya akan menerima informasi itu? |
| [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. | Sebelum memilih saluran, kita juga perlu memikirkan seberapa besar kendali yang mungkin kita miliki pada pesan kita saat dibuat. |
| [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. | Banyak dari kita meremehkan potensi diketahuinya oleh publik ketika berkomunikasi secara elektronik.  Email dapat keliru dikirim atau ditembuskan kepada penerima yang salah.  Pesan dapat diteruskan kepada orang lain.  Postingan online dapat menjadi viral dengan mudah. |
| [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. | Kita lupa bahwa secara esensial tidak ada batas-batas di dunia maya, dan sekali kita menekan tombol kirim, apa yang akan terjadi pada pesan kita kemungkinan besar berada di luar kendali kita.  Hasilnya adalah informasi, pandangan, dan pendapat dengan cepat menjadi dilebih-lebihkan, terkooptasi, atau disalahtafsirkan. |
| [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. | Kita juga lupa bahwa komunikasi elektronik akan bertahan seumur hidup.  Sementara Abbott memiliki aturan yang sangat ketat tentang penyimpanan dan pemusnahan dokumen, perusahaan lain mungkin tidak. Itu berarti bahwa komentar yang pernah Anda pasang di situs web tidak jelas saat masih di perguruan tinggi tetap dapat Anda temui saat ini. |
| [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. | Akhirnya, kita perlu mengingat bahwa pandangan pribadi dan informasi yang dibagikan, khususnya di media sosial, mungkin memiliki efek negatif pada kehidupan profesional, perusahaan, pelanggan, pemangku kepentingan, dan pasien kita.  Misalnya, kita perlu mengetahui bahwa saat kita menggunakan media sosial, identitas pribadi dan bisnis kita kemungkinan besar tumpang-tindih. Konten dan komentar terkait yang semula dimaksudkan hanya untuk keluarga dan teman mungkin dilihat oleh orang lain, meski pengaturan privasi diaktifkan. |
| [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. | Karena peningkatan risiko yang dipaparkan media sosial terhadap Abbott dan pemangku kepentingannya, terdapat Panduan Media Sosial yang berlaku bagi seluruh pengguna media sosial, baik di dalam maupun di luar Perusahaan.  KLIK PANEL UNTUK MEMPELAJARI LEBIH LANJUT. |
| [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 Medium  Understand the Medium  Follow 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] Memahami Media  Memahami Media  Ikuti setiap ketentuan penggunaan masing-masing platform dan pastikan Anda terus mengikuti perubahan, yang dapat terjadi kapan saja. Selain itu, pahami budaya komunitas online yang berinteraksi dengan Anda dan cara berkomunikasi dengan khalayak yang Anda tuju. |
| [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 Transparent  Be Transparent  When 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] Bersikap Transparan  Bersikap Transparan  Sewaktu berbicara mengenai Abbott, mereknya, atau produknya, pastikan untuk dengan jelas mengungkapkan hubungan Anda dengan Abbott dalam postingan Anda. Ini membantu memastikan setiap orang dalam jejaring sosial Anda memahami bahwa Anda memiliki kepentingan pribadi dalam Abbott.  Untuk mengungkapkan hubungan Anda dengan Abbott, gunakan pernyataan seperti:  “Lihat …. baru perusahaan saya!”  “Saya bekerja di Abbott dan saya suka promosi baru kami.”  “Saya suka dengan …. baru perusahaan saya.”  Anda juga dapat menggunakan tagar pada akhir postingan Anda untuk mengungkapkan hubungan Anda dengan Abbott, misalnya:  #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 Judgment  Respect Others and Use Sound Judgment  Be 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] Hargai Orang Lain dan Gunakan Penilaian yang Baik  Hargai Orang Lain dan Gunakan Penilaian yang Baik  Hormatilah khalayak yang Anda tuju (juga yang tidak Anda tuju) beserta cara pandang mereka. Ingatlah bahwa tidak ada batasan geografis dalam dunia maya. Postingan dan komentar lokal dapat memiliki makna global dan sebaliknya.  Hindari menggunakan cercaan etnis, makian, atau bahasa atau aktivitas lain yang akan melanggar kebijakan Abbott. Hindari juga menggunakan pernyataan palsu atau yang meremehkan tentang siapa pun atau apa pun, termasuk pesaing kita atau produk mereka.  Konsultasikan dengan divisi Urusan Publik sewaktu mempertimbangkan apakah Anda harus menanggapi komentar negatif yang diposting ke saluran media sosial eksternal 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 Post  Pause Before You Post  Speak 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] Berhenti Sejenak Sebelum Memposting  Berhenti Sejenak Sebelum Memposting  Bicaralah dengan jujur serta ikuti peraturan dan undang-undang setempat mengenai hal yang diperbolehkan dalam membicarakan bisnis dan produk kita. Jangan mengutarakan pernyataan palsu atau menyesatkan atau klaim off-label mengenai produk kita, dan jangan berkomentar atau membagikan konten mengenai produk yang belum tersedia di negara Anda. |
| [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 Respond  Let the Experts Respond  If 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] Biarkan Pakar yang Menanggapi  Biarkan Pakar yang Menanggapi  Apabila Anda bukan juru bicara resmi Abbott, jangan menanggapi komentar atau pertanyaan media terkait dengan posisi perusahaan Abbott. Abbott menanggapi komentar atau pertanyaan media hanya melalui juru bicara yang ditetapkan. Apabila Anda ragu, minta bimbingan lebih lanjut dan sampaikan komentar tersebut kepada divisi Urusan Publik.  Ingatlah bahwa orang lain dapat menganggap Anda berbicara atas nama Abbott, sekalipun Anda menggunakan media sosial dalam kapasitas pribadi. Jadi, selalu klarifikasi komentar mana yang merupakan komentar Anda sendiri. Hindari memberikan kesan bahwa Anda adalah juru bicara resmi Abbott sewaktu membagikan konten resmi 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 Information  Protect Privacy and Confidential Information  Never 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] Lindungi Informasi Rahasia dan Pribadi  Lindungi Informasi Rahasia dan Pribadi  Jangan pernah membagikan informasi pribadi, misalnya, nama orang lain, alamat, nomor telepon, ID pemerintah, alamat email, atau informasi kartu kredit tanpa izin.  Jangan pernah membagikan informasi rahasia dan sensitif, seperti rahasia dagang, informasi pengidentifikasi jati diri, dan kekayaan intelektual.  Jangan pernah menggunakan atau memposting informasi yang memiliki hak cipta, merek dagang, hak penerbitan, dan informasi lain milik Abbott atau pihak lain tanpa izin.  Ingatlah bahwa informasi dapat dilihat dan dibagikan oleh orang lain, sekalipun situs memiliki pengaturan privasi.  Apabila Anda membuat atau mengendalikan forum media sosial yang disponsori oleh Abbott, konsultasikan dengan divisi Hukum untuk memastikan Anda mengikuti undang-undang mengenai pelacakan online dan cookie. |
| [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 Share  Use Care with What You Share  Guard 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] Berhati-hati saat Berbagi  Berhati-hati saat Berbagi  Jaga kata sandi Anda, jangan memposting informasi pengidentifikasi jati diri Anda, dan belajar untuk menggunakan pengaturan privasi.  Jangan menggunakan alamat dan kata sandi email Abbott Anda pada situs media sosial. Penyerang dapat mencuri informasi login Anda dan menggunakannya untuk mengakses sistem Abbott.  Jangan pernah memposting informasi pengidentifikasi jati diri Anda (termasuk tanggal lahir, alamat rumah, atau nomor telepon), karena informasi tersebut dapat digunakan untuk mencuri identitas Anda atau untuk secara sosial merekayasa serangan yang ditujukan pada Anda dan kontak Anda.  Belajar untuk mengonfigurasi pengaturan privasi platform media sosial dan bacalah pernyataan privasinya untuk memahami cara perusahaan akan membagikan informasi Anda.  Hanya berteman dengan orang yang Anda kenal secara pribadi. |
| [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 Laws  Always Follow Company Policies and Local Laws  When 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] Selalu Ikuti Kebijakan Perusahaan dan Undang-Undang Setempat  Selalu Ikuti Kebijakan Perusahaan dan Undang-Undang Setempat  Sewaktu berbicara mengenai Abbott pada media sosial – baik dalam pekerjaan Anda atau secara pribadi – ikuti Pedoman Perilaku Bisnis Abbott, kebijakan Abbott, dan semua undang-undang setempat yang berlaku.  Untuk tata kelola media sosial, Anda dapat merujuk ke Kebijakan Media Sosial Eksternal (MKT05) dan Pusat Sumber Daya Merek.  Tautan menuju sumber daya tersebut dan lainnya dapat ditemukan di bagian Sumber Daya dalam kursus ini. |
| [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. | Terakhir, selalu ketahui bahwa setiap kali Anda berkomunikasi pada media apa pun, baik menulis email, menjawab pesan teks, ataupun memposting di media sosial, Anda tengah membuat catatan.  Sebelum Anda berkomunikasi, berhentilah sejenak, renungkan, dan tanyakan kepada diri sendiri: Apakah ini benar-benar hal yang ingin saya utarakan, dan apakah ini cara terbaik untuk mengutarakannya? Pastikan hal yang tengah Anda utarakan dan cara Anda mengutarakannya sejalan dengan kebijakan 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. | Menggunakan alat dan perangkat lunak yang disetujui Abbott saat berkomunikasi adalah aspek penting lain dalam mengelola komunikasi Anda dengan benar. |
| [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. | Alat dan perangkat lunak ini harus selalu digunakan dalam cara yang bertanggung jawab, dan sesuai dengan undang-undang, Pedoman Perilaku Bisnis, dan kebijakan Abbott yang berlaku.  Untuk informasi lebih lengkap mengenai cara melindungi komunikasi Anda, kunjungi situs Manajemen Risiko dan Keamanan Informasi (Information Security and Risk Management, ISRM) pada 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. | Jika Anda memiliki pertanyaan atau kekhawatiran tentang komunikasi yang Anda terima dari karyawan Abbott lain, mitra bisnis, pelanggan, atau orang lain yang berkaitan dengan Abbot, tempat terbaik untuk memulai adalah berbicara dengan manajer Anda.  Manajer Anda mengenal Anda, lingkungan kerja Anda, dan merupakan pihak terdekat dengan persoalan tersebut.  Anda juga dapat menghubungi Kantor Etika dan Kepatuhan (Office of Ethics and Compliance, OEC), divisi Hukum, divisi Sumber Daya Manusia, atau divisi Urusan Publik, atau hubungi Saluran Bantuan Etika dan Kepatuhan multibahasa yang tersedia secara global setiap saat (24 jam sehari/7 hari seminggu). |
| [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. | Apabila Anda memiliki pertanyaan atau kekhawatiran mengenai melindungi diri Anda dan Abbott dari potensi risiko keamanan siber, hubungi Manajemen Risiko dan Keamanan Informasi (ISRM).  Rujuklah bagian Sumber Daya dalam kursus ini untuk mendapatkan tautan menuju sumber daya di atas. |
| [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 communications  Email 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 communications  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.  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 conferences  Virtual meetings offer multiple benefits, but they are not suitable for discussing or sharing sensitive or confidential information.  Social media  Social 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 tools  Always use Abbott-approved tools and software.  Getting support  If 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). | Media tertentu lebih efektif dan tepat dibandingkan yang lain untuk menyampaikan jenis informasi tertentu.  Komunikasi email  Email adalah saluran hebat untuk membuat dan mengirimkan informasi bisnis harian. Email bukan cara yang tepat untuk membagikan informasi sangat rahasia yang bersifat hak milik.  Komunikasi tatap muka  Pesan-pesan yang sifatnya sangat rahasia, atau yang memerlukan banyak riwayat dan konteks, paling baik disampaikan secara langsung, baik dengan tatap muka atau melalui telepon.  Pesan instan (instant messaging, IM) dan pesan teks (text messaging, TM)  IM dan TM adalah alat hebat yang dapat digunakan untuk memberikan kepada kolega pembaruan kegiatan kita, mengajukan pertanyaan dengan cepat, memberi tahu mitra tentang jadwal yang tabrakan, serta mengatur dan menjadwalkan rapat. IM dan TM bukan saluran yang tepat untuk membuat atau mengirimkan informasi bisnis substantif.  Panggilan konferensi dan konferensi video  Pertemuan virtual menawarkan beberapa keuntungan, namun tidak cocok digunakan untuk membicarakan atau membagikan informasi sensitif atau rahasia.  Media sosial  Media sosial menawarkan peluang unik untuk berinteraksi, berkolaborasi, dan berbagi informasi langsung secara online. Namun demikian, karena interaksi di media sosial bersifat cepat dan dinamis, serta memiliki potensi untuk menjadi viral, informasi, pandangan, dan pendapat mungkin dapat dilebih-lebihkan, dibocorkan, atau disalahtafsirkan.  Alat yang disetujui Abbott  Selalu gunakan perangkat lunak dan alat yang disetujui Abbott.  Mendapatkan dukungan  Apabila Anda memiliki pertanyaan atau kekhawatiran mengenai komunikasi, bicaralah kepada manajer Anda, atau petugas di Kantor Etika dan Kepatuhan (OEC), divisi Hukum, divisi Sumber Daya Manusia, atau divisi Urusan Publik. Apabila Anda memiliki pertanyaan atau kekhawatiran mengenai melindungi diri Anda dan Abbott dari potensi risiko keamanan siber, hubungi Manajemen Risiko dan Keamanan Informasi (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) | Manager  If 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 Affairs  Contact 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.   Legal  Contact 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](mailto:investigations@abbott.com) to report a potential violation. | Manajer  Apabila Anda memiliki pertanyaan atau kekhawatiran tentang komunikasi Anda sendiri, atau yang Anda terima dari karyawan Abbott lain, mitra bisnis, pelanggan, atau orang lain yang terkait dengan Abbott, tempat terbaik untuk memulai adalah dengan manajer Anda.  Divisi Urusan Publik  Hubungi perwakilan divisi Urusan Publik jika Anda memiliki pertanyaan tentang harapan komunikasi Abbott secara internal dan eksternal selama bekerja di Abbott.  Situs Web Urusan Publik   * Klik [di sini](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) untuk mengakses situs web Urusan Publik pada Abbott World.   Prosedur dan Kebijakan Urusan Publik   * Klik [di sini](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) untuk mengakses kebijakan dan prosedur terkait komunikasi di Portal Kebijakan Global pada Abbott World.   Pusat Sumber Daya Media Sosial   * Klik [di sini](https://abbott.sharepoint.com/sites/crp-irpa/smrc) untuk mengakses Pusat Sumber Daya Media Sosial di Abbott World untuk memperoleh alat yang membantu memandu Anda selagi menggunakan media sosial di Abbott. *Kebijakan Media Sosial Eksternal (MKT05)* dapat ditemukan di Pusat Sumber Daya Media Sosial.   Sumber Daya Manusia (SDM)  Hubungi perwakilan Sumber Daya Manusia untuk masalah terkait karyawan, termasuk kekhawatiran Anda tentang interaksi dengan karyawan Abbott atau individu lain yang terkait dengan Abbott.  Situs Web Sumber Daya Manusia   * Klik [di sini](http://myhr.abbott.com/) untuk mengakses Portal myHR pada Abbott World.   Prosedur dan Kebijakan Sumber Daya Manusia – Kebijakan SDM global berikut menjelaskan perilaku yang dilarang di tempat kerja: *Pelecehan di Tempat Kerja (C-111)* dan *Kekerasan (C-113)*.   * Klik [di sini](https://abbott.sharepoint.com/sites/myhr/US-EN/pages/global-hr-policies.aspx) untuk mengakses kebijakan di atas pada Abbott World.   Hukum  Hubungi Divisi Hukum dengan pertanyaan atau keluhan Anda tentang implikasi hukum komunikasi yang ceroboh.  Situs Web Hukum   * Klik [di sini](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal) untuk mengakses situs web Hukum pada Abbott World. Laman [Informasi Pengamanan Dokumen Hukum](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal/LHO/Pages/default.aspx) pada situs web Hukum menyediakan informasi penting tentang kepatuhan karyawan pada Perintah Pengamanan Dokumen Hukum (Legal Hold Orders, LHO).   Prosedur dan Kebijakan Hukum – Baca prosedur dan kebijakan Hukum untuk mengetahui persyaratan terkait informasi rahasia, antimonopoli, dan masalah hukum lain.   * Klik [di sini](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/GlobalPolicy/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_RES_GlobalPolicies) untuk mengakses kebijakan dan prosedur Hukum di Portal Kebijakan Global pada Abbott World.   Sumber Daya Tata Kelola Informasi   * Untuk kebijakan, prosedur, dan sumber daya penting mengenai informasi dan catatan manajemen, karyawan Abbott harus mengunjungi situs web [Tata Kelola Informasi](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/infogov) pada Abbott World.   Kantor Etika dan Kepatuhan (OEC)  OEC adalah sumber daya global yang tersedia untuk menanggapi pertanyaan atau kekhawatiran Anda mengenai nilai dan standar perilaku perusahaan kita.  Situs web OEC – Lihat situs web OEC untuk mendapatkan jawaban atas berbagai pertanyaan mengenai kepatuhan.   * Klik [di sini](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/Pages/Home.aspx) untuk mengakses situs web OEC pada Abbott World.   Prosedur dan Kebijakan OEC – Untuk kebijakan dan prosedur OEC global dan negara tertentu perusahaan kita:   * Karyawan Abbott disarankan mengunjungi [iComply](https://icomply.abbott.com/Default.aspx).   Kontak OEC – Anda dianjurkan untuk menghubungi OEC setiap saat jika memiliki pertanyaan apa pun mengenai etika dan kepatuhan, atau untuk membahas kekhawatiran mengenai kemungkinan pelanggaran standar tertulis kita, undang-undang, atau peraturan.   * Kunjungi laman [Hubungi OEC](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/About/Pages/Contacts.aspx) dalam [situs web OEC](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance) pada Abbott World.   Saluran Bantuan Etika dan Kepatuhan – Kunjungi [Saluran Bantuan “Speak Up”](http://speakup.abbott.com/) multibahasa kita untuk menyuarakan kekhawatiran Anda mengenai potensi pelanggaran terhadap nilai dan standar perilaku perusahaan. Saluran Bantuan OEC tersedia 24 jam sehari, 7 hari seminggu, dan memungkinkan Anda untuk mengajukan kekhawatiran secara online atau dengan menghubungi operator yang mampu berbicara dalam bahasa Anda. Anda juga dapat mengirimkan email ke [investigations@abbott.com](mailto:investigations@abbott.com) untuk melaporkan potensi pelanggaran. |
| [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 Cards  Click [here](../Translation_Tables/reference/Quick_Reference.pdf) to review summaries of each section of this course.  Course Transcript  Click [here](../Translation_Tables/reference/Transcript.pdf) for a full transcript of the course. | Kartu Rujukan Cepat  Klik [di sini](../Translation_Tables/reference/Quick_Reference.pdf) untuk meninjau ringkasan setiap bagian kursus ini.  Transkrip Kursus  Klik [di sini](../Translation_Tables/reference/Transcript.pdf) untuk memperoleh transkrip lengkap kursus. |
| Screen 57  Activity: Introduction  76\_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. | Uji Pengetahuan berikut terdiri atas 10 pertanyaan. Anda harus mendapatkan skor 80% atau lebih untuk berhasil menyelesaikan kursus ini. Apabila Anda belum pernah melakukannya, luangkan beberapa menit meninjau Kartu Rujukan Singkat untuk masing-masing bagian. Setelah Anda siap, klik tombol **Uji Pengetahuan**. |
| Screen 58  Question 1: Scenario  77\_C\_59 | When talking about Abbott, its brands, or its products on social media, you should clearly disclose your connection to Abbott. | Sewaktu berbicara mengenai Abbott, mereknya, atau produknya di media sosial, Anda harus dengan jelas mengungkapkan hubungan Anda dengan Abbott. |
| Screen 58  Question 1: Options  78\_C\_59 | [1] True.  [2] False. | [1] Benar.  [2] Salah. |
| Screen 58  Question 1: Feedback  79\_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. | Sewaktu berbicara mengenai Abbott, mereknya, atau produknya di media sosial, pastikan untuk dengan jelas mengungkapkan hubungan Anda dengan Abbott. Ini membantu memastikan setiap orang dalam jejaring sosial Anda memahami bahwa Anda memiliki kepentingan pribadi dalam Abbott.  Untuk informasi selengkapnya seputar jawaban yang benar, lihat *Bagian 3.2, Memilih Saluran yang Benar.* |
| Screen 58  Question 2: Scenario  80\_C\_59 | In order to help ensure the meaning of your message is as clear as possible, you should:  Check all that apply. | Untuk membantu memastikan maksud pesan Anda disampaikan sejelas mungkin, Anda harus:  Tandai semua jawaban yang sesuai. |
| Screen 58  Question 2: Options  81\_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] Menggunakan bahasa yang jelas, tepat, dan tidak ambigu.  [2] Memastikan Anda memberikan konteks yang memadai.  [3] Menghindari penggunaan istilah hukum, kecuali jika Anda adalah kuasa hukum dan memiliki wewenang untuk memberikan pendapat hukum.  [4] Menghindari penggunaan emoji dan emotikon. |
| Screen 58  Question 2: Feedback  82\_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 | Untuk membantu memastikan maksud pesan Anda disampaikan sejelas mungkin, Anda harus:   * Menggunakan bahasa yang jelas, tepat, dan tidak ambigu; * Memastikan bahwa Anda memberikan konteks yang memadai; * Menghindari penggunaan istilah hukum, kecuali jika Anda adalah kuasa hukum dan memiliki wewenang untuk memberikan pendapat hukum; dan * Hindari penggunaan emoji dan emotikon.   Untuk informasi selengkapnya seputar jawaban yang benar, lihat *Bagian 2.3, Menggunakan Bahasa yang Jelas dan Tepat* |
| Screen 58  Question 3: Scenario  83\_C\_59 | When is it appropriate to include personal opinions in business communications? | Kapankah saat yang tepat untuk memasukkan pendapat pribadi dalam komunikasi bisnis? |
| Screen 58  Question 3: Options  84\_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] Tidak pernah. Tidak ada tempat bagi pendapat pribadi dalam komunikasi bisnis.  [2] Hanya saat berkomunikasi secara tatap muka atau melalui telepon.  [3] Kapan saja, selama Anda menjelaskan bahwa Anda menyatakan pendapat dan bukan menyajikan fakta.  [4] Hanya saat berkomunikasi dengan kolega kerja dekat. |
| Screen 58  Question 3: Feedback  85\_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. | Mengungkapkan pendapat pribadi di komunikasi bisnis dapat dilakukan, selama Anda menjelaskan bahwa Anda mengungkapkan pendapat Anda dan tidak menyajikan fakta.  Untuk informasi selengkapnya seputar jawaban yang benar, lihat *Bagian 2.4, Menghindari Menyampaikan Pendapat Sebagai Fakta.* |
| Screen 58  Question 4: Scenario  86\_C\_59 | Messages requiring a lot of history and context are best communicated via electronic channels. | Pesan yang memerlukan banyak riwayat dan konteks sebaiknya disampaikan melalui saluran elektronik. |
| Screen 58  Question 4: Options  87\_C\_59 | [1] True.  [2] False. | [1] Benar.  [2] Salah. |
| Screen 58  Question 4: Feedback  88\_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. | Pesan yang memerlukan banyak riwayat dan konteks paling pas disampaikan secara langsung, baik secara tatap muka maupun melalui telepon.  Untuk informasi selengkapnya seputar jawaban yang benar, lihat *Bagian 3.2, Memilih Saluran yang Benar.* |
| Screen 58  Question 5: Scenario  89\_C\_59 | Which of the following are pitfalls you should avoid in your business communications?  Check all that apply. | Manakah dari hambatan berikut yang harus Anda hindari dalam komunikasi bisnis Anda?  Tandai semua jawaban yang sesuai. |
| Screen 58  Question 5: Options  90\_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] Membayangkan kecenderungan orang lain menafsirkan perkataan Anda.  [2] Menggunakan nada bicara yang terkesan rahasia dan konspiratif.  [3] Menyesuaikan pemilihan kata, nada bicara, dan bahasa tubuh Anda dengan khalayak Anda.  [4] Menggunakan gurauan dan sarkasme untuk menyisipkan humor dalam komunikasi Anda. |
| Screen 58  Question 5: Feedback  91\_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. | Nada sarkastis, ironis, dan humor sering disalahtafsirkan dalam komunikasi bisnis.  Ini sering terjadi khususnya dalam komunikasi tertulis, saat isyarat visual (seperti bahasa tubuh) dan isyarat aural (seperti infleksi vokal) tidak ada. Kesalahan persepsi juga dapat disebabkan oleh penggunaan nada dan bahasa yang terkesan rahasia dan konspirasional.  Untuk informasi selengkapnya seputar jawaban yang benar, lihat *Bagian 2.5, Mengatur Nada Bicara Anda.* |
| Screen 58  Question 6: Scenario  92\_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. | Selama Anda mengaktifkan pengaturan privasi di situs media sosial, komentar dan konten Anda tidak akan pernah dilihat oleh orang lain. |
| Screen 58  Question 6: Options  93\_C\_59 | [1] True.  [2] False. | [1] Benar.  [2] Salah. |
| Screen 58  Question 6: Feedback  94\_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. | Komentar dan konten yang semula dimaksudkan hanya untuk keluarga dan teman dapat sering dilihat oleh orang lain di media sosial, meski pengaturan privasi Anda diaktifkan.  Untuk informasi selengkapnya seputar jawaban yang benar, lihat *Bagian 3.2, Memilih Saluran yang Benar.* |
| Screen 58  Question 7: Scenario  95\_C\_59 | Which of the following are effective ways of controlling your emotions when communicating?  Check all that apply. | Manakah dari berikut ini yang merupakan cara efektif untuk mengendalikan emosi Anda sewaktu berkomunikasi?  Tandai semua jawaban yang sesuai. |
| Screen 58  Question 7: Options  96\_C\_59 | [1] Using neutral language.  [2] Avoiding the use of emotionally loaded terms.  [3] Never sending a message when you are upset. | [1] Menggunakan bahasa yang netral.  [2] Menghindari penggunaan istilah yang sarat emosi.  [3] Jangan mengirimkan pesan saat Anda kesal. |
| Screen 58  Question 7: Feedback  97\_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. | Penting untuk mengendalikan emosi Anda saat berkomunikasi dalam lingkungan bisnis:   * Selalu gunakan bahasa yang netral. * Hindari istilah yang sarat emosi. * Jangan mengirimkan pesan saat Anda kesal.   Untuk informasi selengkapnya seputar jawaban yang benar, lihat *Bagian 2.6, Mengendalikan Emosi Anda.* |
| Screen 58  Question 8: Scenario  98\_C\_59 | Which of the following would be appropriate to send via instant messaging? | Manakah yang sesuai untuk dikirimkan melalui pesan instan? |
| Screen 58  Question 8: Options  99\_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] Informasi Penjualan.  [2] Pemberitahuan seputar jadwal yang bertabrakan.  [3] Evaluasi kinerja.  [4] Kemungkinan merekrut dokter untuk acara edukasi. |
| Screen 58  Question 8: Feedback  100\_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. | Pesan instan (IM) adalah alat hebat yang dapat digunakan untuk memberi kolega pembaruan kegiatan kita, mengajukan pertanyaan dengan cepat, memberi tahu mitra tentang jadwal yang bertabrakan, serta mengatur dan menjadwalkan rapat. Meskipun demikian, IM bukan saluran yang tepat untuk membuat atau mengirimkan informasi bisnis substantif, seperti informasi penjualan, peninjauan kinerja, atau diskusi jika HCP harus dilibatkan dalam layanan/acara.  Untuk informasi selengkapnya seputar jawaban yang benar, lihat *Bagian 3.2, Memilih Saluran yang Benar.* |
| Screen 58  Question 9: Scenario  101\_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. | Komunikasi terkait bisnis Abbott boleh dilakukan menggunakan komputer rumah dan alamat email pribadi, selama Anda berhati-hati untuk tidak mengungkapkan informasi rahasia atau hak milik. |
| Screen 58  Question 9: Options  102\_C\_59 | [1] True.  [2] False. | [1] Benar.  [2] Salah. |
| Screen 58  Question 9: Feedback  103\_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. | Komunikasi terkait bisnis Abbott hendaknya hanya dilakukan melalui perangkat, perangkat lunak, dan alat yang disetujui oleh Abbott.  Untuk informasi selengkapnya seputar jawaban yang benar, lihat *Bagian 3.3, Menggunakan Alat yang Benar.* |
| Screen 58  Question 10: Scenario  104\_C\_59 | Which of the following messages are examples of careful communications:  Check all that apply. | Manakah dari pesan berikut yang merupakan contoh komunikasi cermat:  Tandai semua jawaban yang sesuai. |
| Screen 58  Question 10: Options  105\_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] Kita perlu melakukan segala cara untuk menjalin bisnis dengan Dr. Smith.  [2] Dr. Smith adalah pemimpin opini utama dalam bidang terapi dan seorang komunikator yang hebat. Kita harus memastikan dia masuk dalam rencana kunjungan kita dan mengetahui tentang manfaat produk kita.  [3] Kita perlu menghalangi pesaing.  [4] Kita perlu menyusun rencana untuk persaingan ini. |
| Screen 58  Question 10: Feedback  106\_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. | Komunikasi cermat harus menggunakan bahasa yang jelas, tepat, dan tidak ambigu. Pernyataan, “Kita perlu melakukan segala cara untuk menjalin bisnis dengan Dr. Smith,” terkesan kabur dan rentan akan potensi penafsiran negatif. Anda harus mempertimbangkan untuk menyusun ulang kalimat menggunakan bahasa yang jelas dan tidak ambigu: “Dr. Smith adalah pemimpin opini utama dalam bidang terapi dan seorang komunikator yang hebat. Kita harus memastikan dia masuk dalam rencana kunjungan kita dan mengetahui tentang manfaat produk kita.” Sama halnya dengan pernyataan, “Kita perlu menghalangi pesaing,” dapat disalahtafsirkan sebagai pembatasan dagang. Pernyataan yang lebih tepat dan tidak ambigu adalah, “Kita perlu menyusun rencana untuk persaingan ini.”  Untuk informasi selengkapnya seputar jawaban yang benar, lihat *Bagian 2.3, Menggunakan Bahasa yang Jelas dan Tepat.* |
| Screen 58  107\_C\_59 | All questions remain unanswered | Semua pertanyaan masih belum dijawab |
| Screen 59  Activity: Overall Feedback  108\_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. | Hasil tidak tersedia karena Anda belum menyelesaikan Uji Pengetahuan.  Selamat! Anda telah berhasil lulus Uji Pengetahuan dan menyelesaikan kursus.  Periksa hasil Anda di bawah ini dengan mengeklik masing-masing pertanyaan.  Setelah selesai, Anda wajib mengeklik tombol **Keluar [X]** dalam bilah judul kursus sebelum menutup jendela peramban atau tab peramban Anda.  Maaf, Anda tidak lulus Uji Pengetahuan. Luangkan beberapa menit untuk melihat hasil yang Anda peroleh di bawah ini dengan mengeklik masing-masing pertanyaan.  Setelah Anda selesai, klik tombol **Ulangi Uji Pengetahuan**. |
| 109\_toc\_1 | Introduction | Pendahuluan |
| 110\_toc\_2 | Welcome | Selamat Datang |
| 111\_toc\_3 | Objectives | Tujuan |
| 112\_toc\_4 | Tutorial | Tutorial |
| 113\_toc\_5 | Crafting Your Message Carefully | Membuat Pesan Anda dengan Cermat |
| 114\_toc\_6 | Overview | Ikhtisar |
| 115\_toc\_7 | Considering Your Audience | Mempertimbangkan Khalayak Anda |
| 116\_toc\_8 | Using Clear, Precise Language | Menggunakan Bahasa yang Jelas dan Tepat |
| 117\_toc\_9 | Avoiding Presenting Opinions as Facts | Menghindari Menyampaikan Pendapat Sebagai Fakta |
| 118\_toc\_10 | Regulating Your Tone | Mengatur Nada Bicara Anda |
| 119\_toc\_11 | Controlling Your Emotions | Mengendalikan Emosi Anda |
| 120\_toc\_12 | Crafting Your Message Carefully: Quick Reference | Membuat Pesan Anda dengan Cermat: Referensi Cepat |
| 121\_toc\_13 | Managing Communications Responsibly | Mengelola Komunikasi Secara Bertanggung Jawab |
| 122\_toc\_14 | Overview | Ikhtisar |
| 123\_toc\_15 | Selecting the Right Channel | Memilih Saluran yang Benar |
| 124\_toc\_16 | Using the Right Tools | Menggunakan Alat yang Benar |
| 125\_toc\_17 | Where to Go for Support | Tempat Mencari Dukungan |
| 126\_toc\_18 | Managing Communications Responsibly: Quick reference | Mengelola Komunikasi Secara Bertanggung Jawab: Referensi cepat |
| 127\_toc\_19 | Resources | Sumber Daya |
| 128\_toc\_20 | Where to Get Help | Tempat Mendapatkan Bantuan |
| 129\_toc\_21 | Reference Material | Materi Referensi |
| 130\_toc\_22 | Knowledge Check | Uji Pengetahuan |
| 131\_toc\_23 | Introduction | Pendahuluan |
| 132\_toc\_24 | Knowledge Check | Uji Pengetahuan |
| 133\_toc\_25 | Question 1 | Pertanyaan 1 |
| 134\_toc\_26 | Question 2 | Pertanyaan 2 |
| 135\_toc\_27 | Question 3 | Pertanyaan 3 |
| 136\_toc\_28 | Question 4 | Pertanyaan 4 |
| 137\_toc\_29 | Question 5 | Pertanyaan 5 |
| 138\_toc\_30 | Question 6 | Pertanyaan 6 |
| 139\_toc\_31 | Question 7 | Pertanyaan 7 |
| 140\_toc\_32 | Question 8 | Pertanyaan 8 |
| 141\_toc\_33 | Question 9 | Pertanyaan 9 |
| 142\_toc\_34 | Question 10 | Pertanyaan 10 |
| 143\_toc\_35 | Feedback | Umpan balik |
| 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 | Kursus tidak dapat menghubungi LMS. Klik ‘OK’ untuk melanjutkan dan meninjau kursus. Perhatikan, Sertifikasi Kursus mungkin tidak tersedia. Klik ‘Batal’ untuk keluar |
| 145\_string\_2 | All questions remain unanswered | Semua pertanyaan masih belum dijawab |
| 146\_string\_3 | Questions | Pertanyaan |
| 147\_string\_4 | Question | Pertanyaan |
| 148\_string\_5 | not answered | tidak dijawab |
| 149\_string\_6 | That's correct! | Itu benar! |
| 150\_string\_7 | That's not correct! | Itu tidak benar! |
| 151\_string\_8 | Feedback: | Umpan balik: |
| 152\_string\_9 | Careful Communication | Komunikasi Cermat |
| 153\_string\_10 | Knowledge Check | Uji Pengetahuan |
| 154\_string\_11 | Submit | Kirim |
| 155\_string\_12 | Retake Knowledge Check | Ulangi Uji Pengetahuan |
| 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. | Deskripsi Kursus: Komunikasi cermat adalah kunci untuk membangun, menjaga, dan melindungi reputasi Abbott. Kursus ini bertujuan untuk menunjukkan cara bahasa, nada bicara, dan emosi berperan penting dalam cara komunikasi bisnis diterima dan ditafsirkan, serta menyediakan panduan dalam memilih saluran dan alat yang benar untuk menyampaikan pesan Anda. Anda memerlukan waktu sekitar 35-40 menit untuk menyelesaikan kursus ini. |
| 157\_string\_14 | Table of Contents | Daftar Isi |
| 158\_string\_15 | Where to Get Help | Tempat Mendapatkan Bantuan |
| 159\_string\_16 | Reference Material | Materi Referensi |
| 160\_string\_17 | Audio | Audio |
| 161\_string\_18 | Exit | Keluar |
| 162\_string\_19 | Close | Tutup |