|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Id | Target | 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. | Nell’ambiente di lavoro odierno, dove le persone sono connesse a livello globale 24 ore su 24, 7 giorni su 7, la comunicazione è più importante che mai.Questo corso spiegherà alcuni semplici passi che possiamo intraprendere tutti per comunicare in modo etico, responsabile e professionale. |
| [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. | Al termine del corso, sarai in grado di:* Usare un linguaggio chiaro, preciso e inequivocabile nelle comunicazioni di lavoro;
* Regolare il tono e le emozioni per evitare malintesi;
* Scegliere il canale più adatto al messaggio; e
* Sapere dove trovare aiuto e supporto.

Il completamento del corso richiede circa 35-40 minuti. |
| [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. | Con un clic sulle icone in alto puoi accedere alle risorse chiave:* Indice,
* Informazioni di contatto importanti,
* Materiale di riferimento.

Inoltre, puoi usare l’icona Esci per chiudere la finestra del corso. |
| [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.
 | Sono disponibili diverse funzioni utili a guidarti durante il corso:* Le frecce Avanti e Indietro ti permettono di passare da una schermata all’altra.
* Una barra di scorrimento orizzontale in basso consente di vedere a che punto del corso ti trovi.
* L’indice consente di passare da una sezione all’altra.
 |
| [Screen 5](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=5_C_6) [5\_C\_6](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=5_C_6)  | Knowledge CheckOnce you have reviewed the content of this course, you will be required to complete a 10-question Knowledge Check.The Knowledge Check can be taken at any time by clicking the Table of Contents icon and selecting Knowledge Check. | Verifica delle conoscenzeUna volta affrontati tutti i contenuti del corso, sarai sottoposto/a a una Verifica delle conoscenze con 10 domande.Puoi effettuare la Verifica delle conoscenze in qualsiasi momento facendo clic sull’icona dell’Indice e selezionando “Verifica delle conoscenze”. |
| [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. | In questa sezione spiegheremo perché è essenziale tenere sempre in considerazione il destinatario della comunicazione.Dimostreremo come il linguaggio, il tono e le emozioni svolgano un ruolo importante nel modo in cui si riceve e si interpreta un messaggio. |
| [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. | Per comunicare con attenzione in un ambiente di lavoro è necessario tenere conto di come gli altri possano interpretare quello che stiamo dicendo.Vuol dire riconoscere che gli altri abbiano convinzioni, esperienze, origini e identità diverse dalle nostre. |
| [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. | Un’attenta comunicazione è qualcosa di più che cercare semplicemente di evitare un linguaggio offensivo e discriminatorio o di fare osservazioni intolleranti o minacciose.Significa riconoscere che quello che può sembrare chiaro per chi lo dice, può non esserlo per chi ascolta. |
| [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. | Un buon modo per rappresentare la comunicazione è immaginare due persone che si parlano faccia a faccia.A livello base, la comunicazione consiste in un mittente, un messaggio e un destinatario. |
| [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. | Quando comunichiamo spesso presumiamo che il nostro messaggio e il suo significato coincidano.Purtroppo non è sempre così, perché il significato del messaggio può essere soggetto a interpretazione. |
| [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? | Tieni sempre conto di chi ascolta prima di comunicare.Immagina come gli altri potrebbero interpretare ciò che stiamo dicendo e adatta la scelta delle parole, il tono e il linguaggio del corpo a seconda delle situazioni.FAI CLIC SULLE ICONE PER VISIONARE LE DOMANDE DA TENERE PRESENTI NEL COMUNICARE IN UN AMBIENTE DI LAVORO.Si tratta di destinatari interni o esterni?I destinatari parlano la stessa lingua?Il destinatario sarà un singolo o un gruppo di persone?Sarà un cliente?Stai comunicando con un superiore o un collega? |
| [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. | Un’attenta comunicazione richiede l’uso di un linguaggio chiaro, conciso e inequivocabile. |
| [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. | Il messaggio può essere chiaro per te, ma potrebbe non esserlo per le persone a cui è rivolto.Questo rischio aumenta nelle comunicazioni scritte, in cui il feedback non è sempre immediato ed è difficile valutare se venga compreso proprio quello che intendevamo dire. |
| [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! | Immagina…Un country manager invia un’e-mail di gruppo ai dipendenti:Dobbiamo far crescere questo prodotto. Siamo indietro rispetto a dove dovremmo essere. Quindi desidero che facciate tutto il possibile per assicurarvi di raggiungere i risultati per questo mese.Sbagliato!Esatto!Esatto solo in parte! |
| [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 | Secondo te questo messaggio può essere un rischio per l’azienda?[1] Sì[2] No.Invia |
| [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. | Benché sia improbabile che le intenzioni del country manager siano di incoraggiare qualcosa di illegale, la frase “Desidero che facciate tutto il possibile per assicurarvi di raggiungere i risultati” è vaga e aperta a interpretazione.Se per esempio uno dei dipendenti si aggiudicasse un contratto in contrasto con la politica aziendale, potrebbe riferirsi all’e-mail per sostenere che il responsabile gli ha dato carta bianca e fare tutto il necessario pur di concludere l’affare. |
| [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. | Ecco una semplice tecnica per assicurarsi che il significato del messaggio sia il più chiaro possibile. |
| [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. | Innanzitutto tieni conto della scelta delle parole.Assicurati che le parole usate siano chiare, precise e inequivocabili. In breve, scegli parole di facile comprensione. |
| [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. | In secondo luogo, controlla di aver fornito un sufficiente contesto.Fornendo un contesto sufficiente si evita confusione e ambiguità.Per esempio, se fai riferimento a qualcosa o a qualcuno, assicurati di aver fornito abbastanza informazioni dettagliate in modo che sia chiaro di *chi* o di *che cosa* stai parlando. |
| [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. | In terzo luogo, evita di usare termini legali.L’uso involontario del linguaggio legale può avere serie ripercussioni. Se non sei un avvocato autorizzato a fornire un parere legale, evita sempre di usare termini legali come “negligente”, “illegale”, “incauto” o “responsabile”. Tali termini possono alterare il significato del messaggio. Inoltre possono essere interpretati e/o impiegati da terzi come ammissioni di responsabilità in una controversia. |
| [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! | Immagina…Un responsabile della formazione invia un’e-mail ad un collega riguardante un workshop virtuale nell’ambito di un corso su un nuovo prodotto.Il modo in cui si formano su questo prodotto è incredibile. Nessuno impara nulla. Sono negligenti!Sbagliato!Esatto!Esatto solo in parte! |
| [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 | Secondo te che cosa vuole dire il responsabile della formazione?[1] Vuole dire che la formazione che ha osservato non è molto buona.[2] Vuole dire che la formazione non è conforme agli standard minimi imposti dalla legge.Invia |
| [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. | Quello che il responsabile della formazione vuole dire è che, secondo lui, la formazione che ha osservato non è stata molto buona. Il termine “negligente” potrebbe essere interpretato dagli altri come un parere legale, in quanto la formazione non è conforme con gli standard minimi imposti dalla legge. Tale comunicazione potrebbe essere usata da terzi per asserire che la formazione di Abbott sia insufficiente e che l’azienda stia violando la legge. |
| [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. | Infine, evitare di usare emoji e emoticon.Benché spesso considerati innocui e divertenti, emoji e emoticon possono assumere significati differenti nelle diverse culture e strutture sociali. Ciò potrebbe causare gravi malintesi nelle comunicazioni di lavoro. |
| [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. | Un’attenta comunicazione evita anche di fare ipotesi e di presentare le opinioni come fatti.Ciò non vuol dire che non si possa ragionare su qualcosa. Significa che se lo facciamo, dobbiamo dire chiaramente che stiamo esprimendo un’opinione e non presentando un fatto.Per esempio, in un contesto personale, non si può sbagliare suggerendo ad un amico: “… che la società X sarà costretta a chiudere entro un paio d’anni”. Ma in un contesto di lavoro, questo tipo di ipotesi potrebbe essere frainteso come un fatto o una conclusione fondata. Quindi potrebbe essere usato come base di partenza per una decisione commerciale, magari con conseguenze negative. |
| [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! | Immagina…Un responsabile commerciale regionale sente dire che un nuovo prodotto in corso di sviluppo sta avendo problemi di qualità. Quindi partecipa ad una riunione, dove viene annunciato che il lancio del nuovo prodotto sarà rinviato. Dopo la riunione, il responsabile invia un sms a un collega:Ascolta... Hanno annullato il lancio per la seconda volta. Seri problemi di qualità con il nuovo prodotto!Esatto solo in parte!Esatto!Esatto solo in parte! |
| [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 | Secondo questo sms, quale delle seguenti affermazioni penseresti che sia vera?[1] Il lancio è stato annullato.[2] Ci sono seri problemi di qualità con il nuovo prodotto.[3] Sia 1 che 2.Invia |
| [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. | La maggior parte delle persone penserebbe che entrambe le affermazioni siano vere, cioè il lancio è stato annullato a causa di “problemi di qualità” del nuovo prodotto.Tuttavia la verità è che il responsabile commerciale non ha idea di che cosa abbia causato il ritardo. Il responsabile ha presunto che l’annullamento del lancio sia dovuto a (dicerie su) problemi qualitativi, di conseguenza ha presentato questa ipotesi come un fatto. |
| [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. | Il modo in cui diciamo qualcosa è tanto importante quanto quello che diciamo.Usare il tono sbagliato quando si comunica può dar luogo a fraintendimenti sul significato del messaggio, influire sulle percezioni e suggerire qualcosa che non volevamo dire. |
| [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! | Immagina…Dopo aver concluso una trattativa contrattuale con un cliente nel suo ufficio, un rappresentante commerciale pubblica un commento sarcastico sui social media:Oddio! Il cliente X ha appena ristrutturato l’ufficio. Sicuramente è particolare. Ah ah! Deve pensare che l’arancio sia il nuovo nero! 😊Sbagliato!Esatto!Esatto solo in parte! |
| [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 | Ora immagina che il messaggio si diffonda rapidamente. Come pensi che i clienti di Abbott e il pubblico reagirebbero?[1] Aspetterebbero una risposta ufficiale di Abbott prima di saltare alle conclusioni.[2] Darebbero al rappresentante il beneficio del dubbio e penserebbero che è uno scherzo.[3] Sarebbero scioccati di vedere che un dipendente di Abbott mostra un comportamento così poco professionale.Invia |
| [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. | Anche se il rappresentante stava solo scherzando, le persone che non conoscono né lui né la situazione probabilmente pensano che stia prendendo in giro il cliente per i suoi gusti in tema di arredamento. |
| [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. | Toni sarcastici, ironici e scherzosi sono spesso fraintesi nelle comunicazioni di lavoro.Questo è vero specialmente nella comunicazione scritta, nella quale mancano segnali visivi (come il linguaggio del corpo) e orali (come le inflessioni della voce). |
| [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. | Le percezioni errate possono essere causate anche dall‘uso di un tono e un linguaggio reticente e cospirativo.Per esempio, frasi come “Tienilo per te”, “Non ci crederai, ma” o “Solo per i tuoi occhi” può trasformare un’attività assolutamente legittima in una inappropriata o illegittima. |
| [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! | Immagina…Un funzionario pubblico sta indagando su un’accusa di frode contro un’azienda del settore sanitario riguardo all’occultamento di informazioni negative su uno dei suoi prodotti.Nel corso dell’indagine, il funzionario trova un’e-mail inviata da una delle ricercatrici dell’azienda a un collega:A proposito di ciò che ti ho detto ieri, teniamocelo per noi. Sarebbe un incubo se si sapesse in giro.Sbagliato!Esatto!Esatto solo in parte! |
| [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 | Date le accuse di frode, ritieni probabile che le attività di questa persona saranno indagate più a fondo?[1] Sì.[2] No.Invia |
| [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. | Anche se la ricercatrice non fosse coinvolta in alcuna attività fraudolenta o di copertura, il tono reticente e cospirativo dell’e-mail lo fa credere.Alla fine risulterà che l’e-mail parla di un problema personale; a causa del tono e della scelta delle parole, la ricercatrice potrebbe trovarsi implicata nelle accuse. |
| [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. | La nostra capacità di controllare le emozioni quando comunichiamo può influire molto sulle percezioni altrui di ciò che diciamo e, infine, su come ci vedono. |
| [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. | Anche se a volte ci sentiamo giustificati a sfogare la nostra frustrazione o delusione con un collega o un partner di lavoro, è importante mantenere un sano ambiente lavorativo.Anche se lo sfogo è di breve durata, i colleghi possono ricordarlo a lungo dopo che si sono placate le emozioni. |
| [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. | Cerca sempre di calmarti prima di rispondere a chiunque.Non inviare mai un messaggio quando si è turbati. Al contrario, salva una bozza del messaggio per un certo periodo, rileggila e modificala, oppure scartala addirittura. |
| [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. | Ecco alcuni modi per regolare le tue emozioni mentre comunichi.Usa un linguaggio neutro. Per esempio, dicendo “questione” invece che “problema” o “difficoltà” invece che “disastro” si mantengono le cose su un tono più obiettivo e meno emozionale.Evita termini con un contenuto emozionale, per esempio “stupido”, “pigro” o “pericoloso”. Tali parole possono essere estrapolate facilmente dal contesto.Infine, in caso di dubbi su qualcosa che stai per comunicare, consulta un collega o il superiore. |
| [Screen 32](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=42_C_33) [42\_C\_33](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=42_C_33)  | Communicating carefully in a business environment requires us to consider how others are likely to interpret what we are saying.Use clear, precise, unambiguous language* Choose words that are simple to understand.
* Check to make sure you have provided sufficient context.
* Avoid using legal terms - unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion.
* Avoid the use of emojis and emoticons.
* Avoid assumptions and the presentation of opinions as facts.

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

Control your emotions* Always take the time to calm down before you respond to someone.
* Use neutral language.
* Avoid emotionally loaded terms.
 | Per comunicare con attenzione in un ambiente di lavoro è necessario tenere conto di come gli altri possano interpretare quello che stiamo dicendo.Usare un linguaggio chiaro, preciso e inequivocabile* Scegliere parole facili da capire.
* Controllare di aver fornito un sufficiente contesto.
* Evitare l’uso di termini legali, a meno che non sia un avvocato autorizzato a fornire un parere legale.
* Evitare di usare emoji e emoticon.
* Evitare di fare ipotesi e non presentare le opinioni come fatti.

Regolare il tono.Il modo in cui diciamo qualcosa è tanto importante quanto quello che diciamo:* Toni sarcastici, ironici e scherzosi sono spesso fraintesi nelle comunicazioni di lavoro.
* Le percezioni errate possono essere causate anche dall‘uso di un tono e un linguaggio reticente e cospirativo.

Controlla le tue emozioni* Cerca sempre di calmarti prima di rispondere a chiunque.
* Usa un linguaggio neutro.
* Evita termini con un contenuto emozionale.
 |
| [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. | Nella presente sezione imparerai a scegliere il canale e gli strumenti più adeguati per comunicare un messaggio. |
| [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. | Il canale che usiamo per comunicare può avere un impatto notevole sul modo di costruire e trasferire i messaggi.Ciò determina anche quanto controllo esercitiamo sui messaggi dopo averli creati. |
| [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. | Alcuni mezzi sono più efficaci e appropriati di altri per comunicare certi tipi di informazioni. |
| [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. | L’e-mail, per esempio, è un ottimo canale per creare e trasmettere informazioni di lavoro quotidiane.La sua velocità e comodità lo rende un ottimo strumento per rispondere alle domande dei clienti, aggiornare i colleghi sui progetti, inoltrare proposte e rapporti, ecc.L’e-mail, tuttavia, non è un mezzo adatto per condividere informazioni molto riservate e di natura proprietaria. |
| [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. | I messaggi che hanno una natura estremamente riservata, o quelli che richiedono molti dati storici e molto contesto vanno comunicati in tempo reale, di persona o al telefono.Pensa sempre al tipo di informazioni che stai comunicando, al destinatario delle informazioni e al canale migliore per comunicare. |
| [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. | La messaggistica istantanea (Instant Messaging, IM) e quella di testo (Text Messaging, TM) sono altre comuni forme di comunicazione, sempre più usate nelle attività di lavoro.IM e TM sono ottimi strumenti da usare per fornire ai colleghi aggiornamenti sulle nostre attività, fare domande rapide, avvisare i partner di conflitti di programmazione, organizzare e pianificare riunioni. Tuttavia IM e TM non sono canali appropriati per creare o trasmettere informazioni sostanziali di lavoro, come informazioni sulle vendite o valutazioni delle prestazioni. |
| [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. | Le riunioni virtuali come le conferenze telefoniche e le video conferenze hanno sempre maggior diffusione.Ci forniscono un modo ideale di gestire le squadre a distanza, condurre dimostrazioni interattive, ecc. Anche se presentano molti benefici, sono anche fonti di difficoltà e di rischi. Per esempio, le riunioni virtuali non sono sicure come le comunicazioni faccia a faccia, che vengono spesso condotte a porte chiuse. Di conseguenza non sono adatte per discutere o condividere informazioni sensibili o riservate. |
| [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. | I social media sono forse i più dinamici fra tutti i canali di comunicazione.Ci offrono un’opportunità unica per dirigere online interazioni, collaborazioni e condivisioni di dati con clienti, consumatori, pazienti, altri dipendenti Abbott e il pubblico. Tale opportunità rappresenta anche una grande sfida. Poiché le interazioni sui social media sono veloci e dinamiche e potenzialmente possono diventare virali, le informazioni, i punti di vista e le opinioni possono essere rapidamente portati a un livello superiore, divulgati o fraintesi. Di conseguenza, un cattivo uso dei social media può presentare un grosso rischio per la reputazione di 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.
 | È importante riconoscere che il canale che usiamo per comunicare può avere un impatto sul modo di costruire e trasferire i messaggi.Questo è specialmente vero nel caso delle comunicazioni elettroniche, nelle quali abbiamo la tendenza a:* rispondere ai messaggi molto velocemente,
* usare un tono meno formale, e
* stare meno attenti a scegliere le parole.
 |
| [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. | L’uso di un mezzo elettronico a volte può farci dire cose che non intendiamo dire, condividere informazioni con le persone sbagliate o esprimere punti di vista che potrebbero offendere gli altri.Ciò non significa che non dovremmo usare l’e-mail o la messaggistica istantanea o i social media, se sono i canali più adatti o efficaci, ma dobbiamo fare molta attenzione quando usiamo questi mezzi.FAI CLIC SUL PULSANTE COMUNICAZIONE ATTENTA PER SAPERNE DI PIÙ. |
| [Screen 42](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=53_C_43) [53\_C\_43](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=53_C_43)  | CAREFUL COMMUNICATIONBefore sending an email, you should always re-read what you have written and ask yourself:* Am I using an appropriate choice of words?
* Am I maintaining a professional tone?
* Is everything clear and unambiguous?
* Is the information I am planning on sharing relevant to every person I am planning on sharing it with?
 | COMUNICAZIONE ATTENTAPrima di inviare un’e-mail, devi sempre rileggere quello che hai scritto e chiederti:* La mia scelta delle parole è appropriata?
* Sto mantenendo un tono professionale?
* È tutto chiaro e inequivocabile?
* Le informazioni che desidero condividere sono rilevanti per le persone con le quali le condividerò?
 |
| [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. | Prima di scegliere un canale, dobbiamo anche pensare a quanto controllo riusciremo ad esercitare sul messaggio una volta creato. |
| [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. | Molti di noi sottovalutano la dimensione potenziale della divulgazione pubblica, quando si tratta di comunicare elettronicamente.Le e-mail possono essere inviate per errore o copiate al destinatario sbagliato.I messaggi possono essere inoltrati ad altri.I messaggi online possono facilmente diventare virali. |
| [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. | Ci dimentichiamo che online non esistono confini e che, una volta premuto il pulsante “Invio”, quello che accade al nostro messaggio è del tutto fuori dal nostro controllo.Ciò significa che le informazioni, i punti di vista e le opinioni potrebbero essere rapidamente portati a un livello superiore, cooptati oppure fraintesi. |
| [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. | Ci dimentichiamo anche che le comunicazioni elettroniche possono durare una vita.Anche se Abbott ha delle regole molto severe sulla conservazione e distruzione della documentazione, altri potrebbero non averle. Ciò significa che i commenti che hai pubblicato una volta su un sito sconosciuto quando eri all’università, potrebbero essere in rete ancora oggi. |
| [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. | Infine dobbiamo ricordare che i punti di vista e le informazioni personali che condividiamo, specialmente sui social media, potrebbero avere un effetto negativo sulla nostra vita professionale, l’azienda, i clienti, gli altri interlocutori e i pazienti.Per esempio, dobbiamo essere consapevoli del fatto che usando i social media, le nostre identità personali con molta probabilità si sovrapporranno a quelle lavorative. I contenuti e i relativi commenti inizialmente pensati solo per la famiglia e gli amici possono spesso essere visti dagli altri, anche se sono stati attivati i filtri per la privacy. |
| [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. | A causa del maggiore rischio posto dai social media nei confronti di Abbott e dei suoi interlocutori, sono in atto delle Linee guida sull’uso dei social media che valgono per tutti gli utenti di questi canali, sia dentro che fuori l’azienda.FAI CLIC SUI PANNELLI PER SAPERNE DI PIÙ. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=60_C_49) [60\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=60_C_49)  | [1] Understand the MediumUnderstand the MediumFollow each platform’s terms of use, and make sure you keep up with changes, which can happen at any time. Also, understand the culture of the online communities with which you interact and how your intended audience communicates. | [1] Comprendi il mezzoComprendi il mezzoSegui le condizioni d’uso di ogni piattaforma e aggiornati sempre sui cambiamenti che possono avvenire in qualsiasi momento. Inoltre cerca di capire la cultura delle comunità online con le quali interagisci e come comunicano i destinatari previsti. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=61_C_49) [61\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=61_C_49)  | [2] Be TransparentBe TransparentWhen talking about Abbott, its brands, or its products, be sure to clearly disclose your connection to Abbott in your posts. This helps ensure that everyone in your social network understands that you have a vested interest in Abbott.To disclose your Abbott connection, use statements such as:“Check out my company’s new …!”“ I work for Abbott and am excited about our new campaign.”“Love my company’s new ....”You can also use a hashtag at the end of your post to disclose your connection to Abbott, for example:#IWorkAtAbbott#ProudToBeAbbott | [2] Sii trasparenteSii trasparenteNel parlare di Abbott, i suoi marchi o prodotti, assicurati di spiegare chiaramente nei messaggi la tua relazione con Abbott. Ciò fa sì che tutti quelli che partecipano al tuo social network capiscano che hai un interesse particolare nei confronti di Abbott.Per parlare del tuo collegamento con Abbott, usa frasi come:“Guardate il nuovo … della mia azienda!”“Lavoro per Abbott e sono entusiasta della nostra nuova campagna”.“Mi piace il nuovo … della mia azienda”.Puoi anche usare un hashtag alla fine del messaggio per spiegare il collegamento con Abbott, per esempio:#IWorkAtAbbott (#LavoroPerAbbott)#ProudToBeAbbott (#OrgogliosoDiEssereAbbott)  |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=62_C_49) [62\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=62_C_49)  | [3] Respect Others and Use Sound JudgmentRespect Others and Use Sound JudgmentBe respectful of your intended (and unintended) audiences and their perspectives. Remember that there are no geographic boundaries online. Local posts and comments may have global significance and vice versa.Avoid using ethnic slurs, obscenities, or any language or activity that would violate Abbott’s policies. Also avoid making disparaging or false statements about anyone or anything, including our competitors or their products.Consult Public Affairs when considering whether to respond to a negative comment posted on an Abbott external social media channel. | [3] Rispetta gli altri e usa il buon sensoRispetta gli altri e usa il buon sensoPorta rispetto per i destinatari previsti (e imprevisti) e i loro punti di vista. Ricorda che non esistono confini geografici online. I messaggi e i commenti locali possono assumere un significato globale e viceversa.Non usare insulti razziali, oscenità o qualsiasi altro linguaggio o attività che possa violare le politiche di Abbott. Evitate anche di fare dichiarazioni denigratorie o false su chiunque o qualsiasi cosa, compresi i nostri concorrenti o i loro prodotti.Consulta l’Ufficio Public Affairs quando pensi se sia il caso di rispondere ad un commento negativo pubblicato su un canale social esterno ad Abbott. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=63_C_49) [63\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=63_C_49)  | [4] Pause Before You PostPause Before You PostSpeak truthfully and follow all local laws and regulations on what we can say about our businesses and products. Don’t make false or misleading statements or off-label claims about our products, and don’t comment on or share content for products that aren’t available for sale in your country. | [4] Pensa prima di pubblicarePensa prima di pubblicareParla in modo sincero e segui tutte le leggi e i regolamenti su quello che possiamo dire riguardo alle nostre attività e ai nostri prodotti. Non fare dichiarazioni false o fuorvianti e non dare indicazioni off-label sui nostri prodotti; non commentare né condividere contenuti sui prodotti che non sono in vendita nel tuo Paese. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=64_C_49) [64\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=64_C_49)  | [5] Let the Experts RespondLet the Experts RespondIf you are not an official Abbott spokesperson, do not respond to comments or media inquiries related to Abbott’s company position. Abbott responds to comments or media inquiries only through designated spokespersons. When in doubt, seek further guidance and pass the comments on to Public Affairs.Don’t forget that, even when you are using social media in a personal capacity, people may perceive you to be speaking on behalf of Abbott. So always clarify which comments are your own. Avoid giving the impression that you are an official Abbott spokesperson when sharing official Abbott content. | [5] Lascia che rispondano gli espertiLascia che rispondano gli espertiSe non sei un portavoce ufficiale di Abbott, non rispondere ai commenti o alle domande sui media riguardanti la posizione aziendale di Abbott. Abbott risponde ai commenti o alle domande sui media solo attraverso i portavoce designati. In caso di dubbi, chiedi ulteriori istruzioni e passa i commenti all’Ufficio Public Affairs.Non dimenticare che, anche quando usi i social media a titolo personale, la gente può pensare che stai parlando a nome di Abbott. Quindi chiarisci sempre quali commenti sono tuoi personali. Evita di dare l’impressione di essere un portavoce ufficiale di Abbott quando condividi i contenuti ufficiali aziendali. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=65_C_49) [65\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=65_C_49)  | [6] Protect Privacy and Confidential InformationProtect Privacy and Confidential InformationNever share personal information, for example, another person’s name, address, phone number, government ID, email address, or credit card information without permission.Never share sensitive and confidential information, like trade secrets, personally identifiable information, and intellectual property.Never use or post copyrighted, trademarked, rights of publicity, and other information that belongs to Abbott or other parties without permission.Remember that, even if a site has privacy settings, information can often be viewed and shared by others.If you create or control an Abbott-sponsored social media forum, consult Legal to make sure you’re following laws regarding cookies and online tracking. | [6] Proteggi la privacy e le informazioni riservateProteggi la privacy e le informazioni riservateNon condividere mai informazioni personali, per esempio il nome, l’indirizzo, il numero di telefono, la carta d’identità, l’indirizzo e-mail o i dati della carta di credito di un’altra persona senza il suo permesso.Non condividere mai dati sensibili o riservati come segreti commerciali, informazioni sull’identità personale e proprietà intellettuale.Non usare, né pubblicare informazioni protette da copyright, marchi commerciali, diritti di pubblicità o di altro genere appartenente ad Abbott o ad altre parti senza il loro permesso.Ricorda che, anche se il sito ha impostazioni di privacy, le informazioni possono essere spesso visionate e condivise da altri.Se crei o gestisci un forum sui social media sponsorizzato da Abbott, consulta l’Ufficio Legale per verificare di essere conforme alle leggi sui cookie e il tracciamento online. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=66_C_49) [66\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=66_C_49)  | [7] Use Care with What You ShareUse Care with What You ShareGuard your passwords, don’t post your personally identifiable information, and learn to use privacy settings.Do not use your Abbott email address and password on social media sites. Attackers may steal your login information and use it to access Abbott systems.Never post your personally identifiable information (including birth date, home address, or phone number), as it can be used to steal your identity or socially engineer attacks targeted against you and your contacts.Learn to configure the social media platform’s privacy settings and read its privacy statement to understand how the company will share your information.Only befriend people whom you personally know. | [7] Fai attenzione a cosa condividiFai attenzione a cosa condividiProteggi le password, non pubblicare informazioni sulla tua identità personale e impara ad usare le impostazioni di privacy.Non usare l’indirizzo e-mail e la password di Abbott sui siti dei social media. Gli aggressori possono rubare le tue informazioni di accesso e usarle per entrare nei sistemi di Abbott.Non pubblicare mai informazioni personali (come data di nascita, indirizzo di casa o numero di telefono) in quanto possono essere usate per rubare la tua identità o per gli attacchi di ingegneria sociale diretti verso di te e i tuoi contatti.Impara a configurare le impostazioni di privacy sulla piattaforma dei social media e leggi l’informativa sulla privacy per capire come l’azienda condividerà le tue informazioni.Diventa amico solo delle persone che conosci personalmente. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=67_C_49) [67\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=67_C_49)  | [8] Always Follow Company Policies and Local LawsAlways Follow Company Policies and Local LawsWhen talking about Abbott on social media – in both your job and personally – follow Abbott’s Code of Business Conduct, Abbott policies, and all applicable local laws.For social media governance, refer to External Social Media Policy (MKT05) and the Brand Resource Center.The links to these and other resources can be found in the Resources section of this course. | [8] Segui sempre le politiche aziendali e le leggi localiSegui sempre le politiche aziendali e le leggi localiQuando parli di Abbott sui social media, sia durante il lavoro che a livello personale, segui il Codice di condotta aziendale di Abbott, le politiche aziendali e tutte le leggi applicabili.Per quanto riguarda la governance dei social media, consulta la Politica sui social media esterni (MKT05) e il Brand Resource Center.I link a queste e altre risorse si trovano nella sezione Risorse del presente corso. |
| [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. | Infine, sii sempre consapevole del fatto che ogni volta che comunichi sui social media, sia scrivendo un’e-mail, rispondendo ad un sms o pubblicando un messaggio sui social media, stai creando un record.Prima di comunicare fermati, rifletti e chiediti: È davvero quello che voglio dire ed è il modo migliore di dirlo? Assicurati che quello che stai dicendo e il modo che stai usando siano in linea con le politiche di 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. | L’uso degli strumenti e software approvati da Abbott quando comunichi è un altro aspetto importante per gestire correttamente le tue comunicazioni. |
| [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. | Tali strumenti e software devono essere sempre usati responsabilmente e secondo le leggi applicabili, il Codice di condotta aziendale e le politiche di Abbott.Per maggiori informazioni su come proteggere le tue comunicazioni, visita il sito Sicurezza delle informazioni e gestione rischi (Information Security and Risk Management, ISRM) sul 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. | Se hai domande o dubbi sulle comunicazioni che ricevi da altri dipendenti Abbott, da partner commerciali, clienti o chiunque altro connesso ad Abbott, è sempre meglio parlarne prima con il tuo responsabile.Il tuo responsabile conosce te e il tuo ambiente di lavoro ed è il più vicino al problema.Puoi anche contattare l’Ufficio Etica e Compliance ( OEC), Legale, Risorse Umane o Public Affairs oppure chiamare la nostra Helpline Etica e Compliance multilingue, disponibile in tutto il mondo, 24 ore su 24, 7 giorni su 7. |
| [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. | In caso di domande o dubbi su come proteggere te stesso/a e Abbott dai potenziali rischi di sicurezza informatica, contatta la Sicurezza delle informazioni e gestione dei rischi (ISRM).Consulta la sezione Risorse del presente corso, per trovare dei link alle suddette risorse. |
| [Screen 54](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=73_C_55) [73\_C\_55](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=73_C_55)  | Certain media are more effective and appropriate than others for communicating certain types of information.Email communicationsEmail is a great channel for creating and transmitting day-to-day business information. Email is not appropriate to use for sharing highly confidential information of a proprietary nature.In person communicationsMessages that are highly confidential in nature, or those requiring a lot of history and context, are best communicated in real time, either in person or over the phone.Instant messaging (IM) and text messaging (TM)IM and TM are great tools that can be used to provide colleagues with updates on our activities, ask a quick question, alert partners of scheduling conflicts, as well as arrange and schedule meetings. IM and TM are not appropriate channels for creating or transmitting substantive business information.Conference calls and video conferencesVirtual meetings offer multiple benefits, but they are not suitable for discussing or sharing sensitive or confidential information.Social mediaSocial media offers us a unique opportunity for direct online interactions, collaboration, and information-sharing. However, since interactions on social media are quick and dynamic and have the potential to go viral, information, views, and opinions can quickly become elevated, divulged, or misconstrued.Abbott-approved toolsAlways use Abbott-approved tools and software.Getting supportIf you have a question or concern about a communication, talk to your manager, or someone in the Office of Ethics and Compliance (OEC), Legal, Human Resources, or Public Affairs. If you have questions or concerns about protecting yourself and Abbott from potential cybersecurity risks, contact Information Security and Risk Management (ISRM). | Alcuni mezzi sono più efficaci e appropriati di altri per comunicare certi tipi di informazioni.Comunicazione tramite e-mailL’e-mail è un ottimo canale per creare e trasmettere informazioni di lavoro quotidiane. L’e-mail non è adatta per condividere informazioni estremamente riservate e di natura proprietaria.Comunicazioni faccia a facciaI messaggi che hanno una natura estremamente riservata, o quelli che richiedono molti dati storici e molto contesto vanno comunicati in tempo reale, di persona o al telefono.Messaggeria istantanea (Instant Messaging, IM) e messaggeria di testo (Text Messaging, TM)IM e TM sono ottimi strumenti da usare per fornire ai colleghi aggiornamenti sulle nostre attività, fare domande rapide, avvisare i partner di conflitti di programmazione, organizzare e pianificare riunioni. IM e TM non sono canali adatti per creare o trasmettere informazioni di lavoro sostanziali.Conferenze telefoniche e video conferenzeLe riunioni virtuali offrono molteplici vantaggi, ma non sono adatte per discutere o condividere informazioni sensibili o confidenziali.Social mediaI social media ci offrono un’opportunità unica per dirigere online interazioni, collaborazioni e condivisioni di dati. Tuttavia, poiché le interazioni sui social media sono veloci e dinamiche e potenzialmente possono diventare virali, le informazioni, i punti di vista e le opinioni possono essere rapidamente portati a un livello superiore, divulgati o fraintesi.Strumenti approvati da AbbottUsa soltanto gli strumenti e il software approvati da Abbott.Richiedere assistenzaIn caso di domande o dubbi su una comunicazione, parlane al tuo superiore o a qualcuno dell’Ufficio Etica e Compliance (OEC), Legale, Risorse Umane o Public Affairs. In caso di domande o dubbi su come proteggere te stesso/a e Abbott dai potenziali rischi di sicurezza informatica, contatta la Sicurezza delle informazioni e gestione dei rischi (ISRM). |
| [Screen 55](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=74_C_56) [74\_C\_56](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=74_C_56)  | ManagerIf you have a question or concern about your own communication, or a communication you receive from another Abbott employee, a business partner, a customer, or anyone else connected with Abbott, the best place to start is with your manager.Public AffairsContact a Public Affairs representative if you have questions about Abbott’s expectations for communicating both internally and externally while working at Abbott.Public Affairs Website* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) to access the Public Affairs website on Abbott World.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ethics and Compliance Helpline – Visit our multilingual Ethics and Compliance [“Speak Up” Helpline](http://speakup.abbott.com/) to voice your concerns about a potential violation of our company’s values and standards of conduct. The Helpline is available 24 hours a day, 7 days a week and allows you to submit concerns online or by calling an operator who speaks your language. You can also email investigations@abbott.com to report a potential violation. | ResponsabileIn caso di domande o dubbi sulle tue comunicazioni o su quelle che ricevi da altri dipendenti Abbott, da partner commerciali, clienti o chiunque altro connesso ad Abbott, è sempre meglio parlarne prima con il tuo responsabile.Public AffairsContatta un rappresentante dell’Ufficio Public Affairs se hai domande sui requisiti di Abbott rispetto alle comunicazioni sia interne che esterne mentre lavori nell’azienda.Sito Web di Public Affairs* Fai clic [qui](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) per accedere al sito Web di Public Affairs su Abbott World.

Politiche e procedure di Public Affairs* Fai clic [qui](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) per accedere alle politiche e procedure per le comunicazioni sul Portale Politica globale di Abbott World.

Social Media Resource Center* Fai clic [qui](https://abbott.sharepoint.com/sites/crp-irpa/smrc) per accedere al Social Media Resource Center di Abbott World dove troverai gli strumenti che ti guideranno nell’uso dei social media di Abbott. La *Politica sui social media esterni (MKT05)* è reperibile nel Social Media Resource Center .

Risorse Umane ( HR)Contatta un rappresentante delle Risorse Umane per ogni questione legata al personale, tra cui i tuoi dubbi riguardo alle interazioni con altri dipendenti Abbott o chiunque sia collegato all’azienda.Sito web delle Risorse Umane* Fai clic [qui](http://myhr.abbott.com/) per accedere al portale myHR su Abbott World.

Politiche e procedure sulle Risorse Umane: Le seguenti politiche HR globali descrivono la condotta vietata sul posto di lavoro: *Molestie (C-111)* e *Violenza (C-113)* sul posto di lavoro.* Fai clic [qui](https://abbott.sharepoint.com/sites/myhr/US-EN/pages/global-hr-policies.aspx) per accedere alle suddette politiche su Abbott World.

Ufficio LegaleContatta l’Ufficio Legale per domande o dubbi sulle implicazioni legali di una comunicazione superficiale.Sito Web dell’Ufficio Legale* Fai clic [qui](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal) per accedere al sito Web dell’Ufficio Legale su Abbott World. La pagina sugli [Obblighi legali di conservazione](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal/LHO/Pages/default.aspx) sul sito Web dell’Ufficio Legale fornisce importanti informazioni sul rispetto da parte dei dipendenti degli obblighi legali di conservazione (Legal Hold Orders, LHO).

Politiche e procedure legali: Consulta le politiche e procedure legali per verificare gli obblighi relativi alle informazioni riservate, l’antitrust e altre questioni legali.* Fai clic [qui](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/GlobalPolicy/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_RES_GlobalPolicies) per accedere alle politiche e procedure legali sul Portale Politica globale di Abbott World.

Risorse di governance delle informazioni* Per quanto riguarda le politiche, procedure e risorse importanti sulla gestione delle informazioni e registrazioni, i dipendenti Abbott devono visitare il sito Web [Information Governance](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/infogov) (Governance delle informazioni) su Abbott World.

Ufficio Etica e Compliance (OEC)L’ufficio OEC è una risorsa globale alla quale è possibile rivolgersi per domande o dubbi sui principi e gli standard di comportamento aziendali.Sito Web dell’OEC: Consulta il sito Web dell’OEC per trovare la risposta a numerose domande in materia di etica e conformità.* Fai clic [qui](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/Pages/Home.aspx) per accedere al sito Web OEC su Abbott World.

Politiche e procedure OEC: Per quanto riguarda le procedure e politiche OEC globali e quelle specifiche per i vari Paesi:* I dipendenti Abbott devono visitare [iComply](https://icomply.abbott.com/Default.aspx).

Contatti OEC: Si consiglia di contattare l’ufficio OEC in qualsiasi momento per eventuali domande in materia di etica e conformità oppure per discutere di dubbi su possibili violazioni di standard, leggi o regolamenti scritti.* Visita la pagina [Contact OEC](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/About/Pages/Contacts.aspx) sul [sito web di OEC](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance) di Abbott World.

Helpline Etica e Compliance: Consulta la [Helpline “Speak Up”](http://speakup.abbott.com/) multilingue su Etica e Compliance, per esprimere eventuali dubbi sulla potenziale violazione dei principi e standard di comportamento aziendali. L’Helpline è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e ti permette di inoltrare i tuoi dubbi online o contattare un operatore che parla la tua lingua. Puoi inoltre inviare un’e-mail all’indirizzo investigations@abbott.com per segnalare una potenziale violazione. |
| [Screen 56](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=75_C_57) [75\_C\_57](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=75_C_57)  | Quick Reference CardsClick [here](../Translation_Tables/reference/Quick_Reference.pdf) to review summaries of each section of this course.Course TranscriptClick [here](../Translation_Tables/reference/Transcript.pdf) for a full transcript of the course. | Schede di riferimento rapidoFai clic [qui](../Translation_Tables/reference/Quick_Reference.pdf) per consultare il riepilogo di ciascuna sezione del corso.Trascrizione del corsoFai clic [qui](../Translation_Tables/reference/Transcript.pdf) per una trascrizione completa del corso. |
| Screen 57 Activity: Introduction76\_C\_58  | The Knowledge Check that follows consists of 10 questions. You must score 80% or higher to successfully complete this course. If you haven’t done so already, take a few minutes to review the Quick Reference Cards for each section. When you are ready, click the Knowledge Check button. | La seguente verifica delle conoscenze si compone di 10 domande. Devi totalizzare una percentuale pari o superiore all’80% di risposte corrette per completare il corso. Se non lo hai già fatto, dedica alcuni minuti a prendere in esame le Schede di riferimento rapido di ogni sezione. Quando sei pronto, fai clic sul pulsante **Verifica delle conoscenze**. |
| Screen 58Question 1: Scenario77\_C\_59 | When talking about Abbott, its brands, or its products on social media, you should clearly disclose your connection to Abbott. | Quando parli di Abbott, dei suoi marchi o prodotti sui social media, dovresti spiegare chiaramente la tua relazione con Abbott. |
| Screen 58Question 1: Options78\_C\_59 | [1] True.[2] False. | [1] Vero.[2] Falso. |
| Screen 58Question 1: Feedback79\_C\_59 | When talking about Abbott, its brands, or its products on social media, be sure to clearly disclose your connection to Abbott. This helps ensure that everyone in your social network understands that you have a vested interest in Abbott.For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | Quando parli di Abbott, dei suoi marchi o prodotti sui social media, assicurati di spiegare chiaramente la tua relazione con Abbott. Ciò fa sì che tutti quelli che partecipano al tuo social network capiscano che hai un interesse particolare nei confronti di Abbott.Per saperne di più sulla risposta corretta, vedi la *Sezione 3.2, Scegliere il canale giusto.* |
| Screen 58Question 2: Scenario80\_C\_59 | In order to help ensure the meaning of your message is as clear as possible, you should:Check all that apply. | Al fine di assicurarti che il significato del tuo messaggio sia il più chiaro possibile, dovresti:Seleziona tutte le risposte pertinenti. |
| Screen 58Question 2: Options81\_C\_59 | [1] Use clear, precise, and unambiguous language.[2] Check to make sure you have provided sufficient context.[3] Avoid using legal terms unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion.[4] Avoid the use of emojis and emoticons. | [1] Usare un linguaggio chiaro, preciso e inequivocabile.[2] Controllare di aver fornito un sufficiente contesto.[3] Evitare l’uso di termini legali, a meno che tu non sia un avvocato autorizzato a fornire un parere legale.[4] Evitare di usare emoji e emoticon. |
| Screen 58Question 2: Feedback82\_C\_59 | To help ensure the meaning of your message is as clear as possible, you should:* Use clear, precise, and unambiguous language;
* Check to make sure you have provided sufficient context;
* Avoid using legal terms unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion; and
* Avoid the use of emojis and emoticons.

For more information about the correct answer, see Section 2.3, Using Clear, Precise Language | Per assicurarti che il significato del tuo messaggio sia il più chiaro possibile, dovresti:* Usare un linguaggio chiaro, preciso e inequivocabile;
* Controllare di aver fornito sufficiente contesto;
* Evitare l’uso di termini legali, a meno che non sia un avvocato autorizzato a fornire un parere legale; e
* Evitare di usare emoji e emoticon.

Per saperne di più sulla risposta corretta, vedi la *Sezione 2.3, Usare un linguaggio chiaro e preciso* |
| Screen 58Question 3: Scenario83\_C\_59 | When is it appropriate to include personal opinions in business communications? | Quando è appropriato includere opinioni personali nelle comunicazioni di lavoro? |
| Screen 58Question 3: Options84\_C\_59 | [1] Never. There is never a place for personal opinions in business communications.[2] Only when communicating face-to-face or via phone.[3] Anytime, as long as you make it clear that you are stating an opinion and not presenting a fact.[4] Only when communicating with close work colleagues. | [1] Mai. Non c’è mai posto per le opinioni personali nelle comunicazioni di lavoro.[2] Solo quando si comunica faccia a faccia o al telefono.[3] Sempre, purché si dica chiaramente che si tratta di un’opinione e non di un fatto.[4] Solo quando si comunica con i colleghi di lavoro più vicini. |
| Screen 58Question 3: Feedback85\_C\_59 | It is okay to express personal opinions in business communications, as long as you make it clear that you are expressing your opinion and not presenting a fact.For more information about the correct answer, see Section 2.4, Avoiding Presenting Opinions as Facts. | Non è sbagliato esprimere opinioni personali nelle comunicazioni di lavoro, purché si dica chiaramente che si tratta di un’opinione e non di un fatto.Per saperne di più sulla risposta corretta, vedi la *Sezione 2.4, Evitare di presentare le opinioni come fatti.* |
| Screen 58Question 4: Scenario86\_C\_59 | Messages requiring a lot of history and context are best communicated via electronic channels. | I messaggi che richiedono molti dati storici o molto contesto vengono comunicati meglio attraverso i canali elettronici. |
| Screen 58Question 4: Options87\_C\_59 | [1] True.[2] False. | [1] Vero.[2] Falso. |
| Screen 58Question 4: Feedback88\_C\_59 | Messages requiring a lot of history and context are best communicated in real time, either in person or over the phone.For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | I messaggi che richiedono molti dati storici e molto contesto vengono comunicati meglio in tempo reale, di persona o al telefono.Per saperne di più sulla risposta corretta, vedi la *Sezione 3.2, Scegliere il canale giusto.* |
| Screen 58Question 5: Scenario89\_C\_59 | Which of the following are pitfalls you should avoid in your business communications?Check all that apply. | Quali delle seguenti circostanze rappresentano dei trabocchetti da evitare nelle comunicazioni di lavoro?Seleziona tutte le risposte pertinenti. |
| Screen 58Question 5: Options90\_C\_59 | [1] Imagining how others are likely to interpret what you are saying.[2] Using secretive and conspiratorial tones.[3] Adjusting your choice of words, tone, and body language to your audience.[4] Using jokes and sarcasm to insert some fun in your communications. | [1] Immaginare come gli altri potrebbero interpretare quello che stai dicendo.[2] Usare toni reticenti e cospirativi.[3] Adeguare la scelta delle parole, il tono e il linguaggio del corpo al destinatario del messaggio.[4] Usare battute e sarcasmo per dare alle comunicazioni un tono giocoso. |
| Screen 58Question 5: Feedback91\_C\_59 | Sarcastic, ironic, and humorous tones are often misinterpreted in business communications.This is especially true in written communications, where visual cues (such as body language) and aural cues (such as vocal inflections) are absent. Misperceptions can also be caused by the use of secretive and conspiratorial tones and language.For more information about the correct answer, see 2.5, Regulating Your Tone. | Toni sarcastici, ironici e scherzosi sono spesso fraintesi nelle comunicazioni di lavoro.Questo è vero specialmente nella comunicazione scritta, nella quale mancano segnali visivi (come il linguaggio del corpo) e orali (come le inflessioni della voce). Le percezioni errate possono essere causate anche dall‘uso di un tono e un linguaggio reticente e cospirativo.Per saperne di più sulla risposta corretta, vedi *2.5, Regolare il tono.* |
| Screen 58Question 6: Scenario92\_C\_59 | As long as you enable the privacy settings on a social media site, your comments and content will never be viewed by others. | Se attivi le impostazioni di privacy sui siti dei social media, i tuoi commenti e i contenuti non saranno mai visualizzati da altri. |
| Screen 58Question 6: Options93\_C\_59 | [1] True.[2] False. | [1] Vero.[2] Falso. |
| Screen 58Question 6: Feedback94\_C\_59 | Comments and content originally intended for only family and friends can often be viewed by others on social media, even if your privacy settings are enabled.For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | I commenti e i contenuti inizialmente pensati solo per la famiglia e gli amici possono spesso essere visualizzati dagli altri, anche se sono stati attivati i filtri per la privacy.Per saperne di più sulla risposta corretta, vedi la *Sezione 3.2, Scegliere il canale giusto.* |
| Screen 58Question 7: Scenario95\_C\_59 | Which of the following are effective ways of controlling your emotions when communicating?Check all that apply. | Quali delle seguenti circostanze rappresentano dei modi efficaci di controllare le emozioni mentre si comunica?Seleziona tutte le risposte pertinenti. |
| Screen 58Question 7: Options96\_C\_59 | [1] Using neutral language.[2] Avoiding the use of emotionally loaded terms.[3] Never sending a message when you are upset. | [1] Usare un linguaggio neutro.[2] Evitare termini con un contenuto emozionale.[3] Non inviare mai un messaggio quando si è turbati. |
| Screen 58Question 7: Feedback97\_C\_59 | It is important to control your emotions when communicating in a business environment:* Always use neutral language.
* Avoid emotionally loaded terms.
* Never send a message when you are upset.

For more information about the correct answer, see Section 2.6, Controlling Your Emotions. | È importante controllare le proprie emozioni quando si comunica in un ambiente di lavoro:* Usa sempre un linguaggio neutro.
* Evita termini con un contenuto emozionale.
* Non inviare mai un messaggio quando si è turbati.

Per saperne di più sulla risposta corretta, vedi la *Sezione 2.6, Controllare le proprie emozioni.* |
| Screen 58Question 8: Scenario98\_C\_59 | Which of the following would be appropriate to send via instant messaging? | Quale dei seguenti messaggi sarebbe appropriato inviare tramite messaggeria istantanea? |
| Screen 58Question 8: Options99\_C\_59 | [1] Sales information.[2] An alert of a scheduling conflict.[3] A performance evaluation.[4] Potentially hiring a doctor for an educational event. | [1] Informazioni commerciali.[2] Un avviso riguardante un conflitto di programmazione.[3] Una valutazione delle prestazioni.[4] L’ingaggio potenziale di un dottore per un evento formativo. |
| Screen 58Question 8: Feedback100\_C\_59 | Instant messaging (IM) is a great tool that can be used to provide colleagues with updates on our activities, ask a quick question, alert partners of scheduling conflicts, as well as arrange and schedule meetings. IM is not, however, an appropriate channel for creating or transmitting substantive business information, such as sales information, performance reviews, or discussions about whether HCPs should be engaged for services/events.For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | La messaggeria istantanea (IM) è un ottimo strumento da usare per fornire ai colleghi aggiornamenti sulle nostre attività, fare domande rapide, avvisare i partner di conflitti di programmazione, organizzare e pianificare riunioni. Tuttavia la IM non è un canale adatto per creare o trasmettere informazioni di lavoro sostanziali, come le informazioni commerciali, le analisi delle prestazioni o le discussioni se ingaggiare o meno un Operatore Sanitario per servizi/eventi.Per saperne di più sulla risposta corretta, vedi la *Sezione 3.2, Scegliere il canale giusto.* |
| Screen 58Question 9: Scenario101\_C\_59 | Communications related to Abbott business may be conducted using home computers and personal email addresses, provided you are careful not to disclose confidential or proprietary information. | Le comunicazioni sulle attività di Abbott possono essere condotte usando computer personali e indirizzi e-mail personali, stando attenti a non divulgare informazioni confidenziali o proprietarie. |
| Screen 58Question 9: Options102\_C\_59 | [1] True.[2] False. | [1] Vero.[2] Falso. |
| Screen 58Question 9: Feedback103\_C\_59 | Communications related to Abbott business should only be done via the devices, software, and tools approved by Abbott.For more information about the correct answer, see Section 3. 3, Using the Right Tools. | Le comunicazioni relative alle attività di Abbott dovrebbero essere condotte solo tramite i dispositivi, i software e gli strumenti approvati da Abbott.Per saperne di più sulla risposta corretta, vedi la *Sezione 3.3, Utilizzare gli strumenti giusti.* |
| Screen 58Question 10: Scenario104\_C\_59 | Which of the following messages are examples of careful communications:Check all that apply. | Quali dei seguenti messaggi rappresentano una comunicazione attenta?Seleziona tutte le risposte pertinenti. |
| Screen 58Question 10: Options105\_C\_59 | [1] We need to do whatever it takes to get Dr. Smith’s business.[2] Dr. Smith is a key opinion leader in the therapy area and a great communicator. We should make sure he is on our call plans and knows about the benefits of our products.[3] We need to block our competitors.[4] We need to plan for the competition. | [1] Dobbiamo fare tutto il necessario per conquistare l’attività del Dott. Smith.[2] Il Dott. Smith è un famoso opinion leader nell’area terapeutica e un grande comunicatore. Dovremmo inserirlo nei nostri programmi di visita e fargli conoscere i benefici dei nostri prodotti.[3] Dobbiamo bloccare i concorrenti.[4] Dobbiamo organizzarci rispetto alla concorrenza. |
| Screen 58Question 10: Feedback106\_C\_59 | Careful communication requires the use of clear, concise, unambiguous language. The statement, “We need to do whatever it takes to get Dr. Smith’s business,” is vague and open to potential negative interpretations. You should consider rephrasing using clear, unambiguous language: “Dr. Smith is a key opinion leader in the therapy area and a great communicator. We should make sure he is on our call plans and knows about the benefits of our products.” Likewise, the statement, “We need to block our competitors,” could be misconstrued as a restriction of trade. A more precise, less ambiguous statement is, “We need to plan for the competition.”For more information about the correct answer, see Section 2.3, Using Clear, Precise Language. | Un’attenta comunicazione richiede l’uso di un linguaggio chiaro, conciso e inequivocabile. La frase “Dobbiamo fare tutto il necessario per conquistare l’attività del Dott. Smith” è vaga e aperta a potenziali interpretazioni negative. Dovresti pensare a riformularla usando un linguaggio chiaro e inequivocabile: “Il Dott. Smith è un famoso opinion leader nell’area terapeutica e un grande comunicatore. Dovremmo inserirlo nelle nostre visite e fargli conoscere i benefici dei nostri prodotti”. Anche la frase “Dobbiamo bloccare i concorrenti” potrebbe essere fraintesa come una limitazione degli scambi. Una frase più precisa e meno ambigua sarebbe “Dobbiamo organizzarci rispetto alla concorrenza”.Per saperne di più sulla risposta corretta, vedi la *Sezione 2.3, Usare un linguaggio chiaro e preciso.* |
| Screen 58 107\_C\_59  | All questions remain unanswered | Nessuna domanda ha ricevuto una risposta |
| Screen 59 Activity: Overall Feedback108\_C\_60  | No results are available, as you have not completed the Knowledge Check.Congratulations! You have successfully passed the Knowledge Check and completed the course.Please review your results below by clicking on each question.Once you are done, you must click the Exit [X] button in the course title bar before closing your browser window or browser tab.Sorry, you did not pass the Knowledge Check. Take a few minutes to review your results below by clicking on each question.When you are done, click the Retake Knowledge Check button. | Non è disponibile nessun risultato, poiché non hai completato la Verifica delle conoscenze.Congratulazioni! Hai terminato con successo la Verifica delle conoscenze e completato il corso.Prendi visione dei tuoi risultati, facendo clic sulle domande riportate di seguito.Una volta terminato, devi fare clic sul pulsante **Esci [X]** nella barra del titolo del corso, per chiudere la finestra o la scheda del tuo browser.Spiacenti, non hai superato la Verifica delle conoscenze. Prenditi qualche minuto per prendere visione dei risultati, facendo clic sulle domande riportate di seguito.Quando hai finito, fai clic sul pulsante **Effettua nuovamente la Verifica delle conoscenze**. |
| 109\_toc\_1 | Introduction | Introduzione |
| 110\_toc\_2 | Welcome | Benvenuto/a |
| 111\_toc\_3 | Objectives | Obiettivi |
| 112\_toc\_4 | Tutorial | Tutorial |
| 113\_toc\_5 | Crafting Your Message Carefully | Creare il messaggio con attenzione |
| 114\_toc\_6 | Overview | Panoramica |
| 115\_toc\_7 | Considering Your Audience | Tenere conto del destinatario del messaggio |
| 116\_toc\_8 | Using Clear, Precise Language | Usare un linguaggio chiaro e preciso |
| 117\_toc\_9 | Avoiding Presenting Opinions as Facts | Evitare di presentare le opinioni come fatti |
| 118\_toc\_10 | Regulating Your Tone | Regolare il tono |
| 119\_toc\_11 | Controlling Your Emotions | Controllare le proprie emozioni |
| 120\_toc\_12 | Crafting Your Message Carefully: Quick Reference | Creare il messaggio con attenzione: Riferimenti rapidi |
| 121\_toc\_13 | Managing Communications Responsibly | Gestire le comunicazioni responsabilmente |
| 122\_toc\_14 | Overview | Panoramica |
| 123\_toc\_15 | Selecting the Right Channel | Scegliere il canale giusto |
| 124\_toc\_16 | Using the Right Tools | Utilizzare gli strumenti giusti |
| 125\_toc\_17 | Where to Go for Support | Dove chiedere assistenza |
| 126\_toc\_18 | Managing Communications Responsibly: Quick reference | Gestire le comunicazioni responsabilmente: Riferimenti rapidi |
| 127\_toc\_19 | Resources | Risorse |
| 128\_toc\_20 | Where to Get Help | Supporto |
| 129\_toc\_21 | Reference Material | Materiale di riferimento |
| 130\_toc\_22 | Knowledge Check | Verifica delle conoscenze |
| 131\_toc\_23 | Introduction | Introduzione |
| 132\_toc\_24 | Knowledge Check | Verifica delle conoscenze |
| 133\_toc\_25 | Question 1 | Domanda 1 |
| 134\_toc\_26 | Question 2 | Domanda 2 |
| 135\_toc\_27 | Question 3 | Domanda 3 |
| 136\_toc\_28 | Question 4 | Domanda 4 |
| 137\_toc\_29 | Question 5 | Domanda 5 |
| 138\_toc\_30 | Question 6 | Domanda 6 |
| 139\_toc\_31 | Question 7 | Domanda 7 |
| 140\_toc\_32 | Question 8 | Domanda 8 |
| 141\_toc\_33 | Question 9 | Domanda 9 |
| 142\_toc\_34 | Question 10 | Domanda 10 |
| 143\_toc\_35 | Feedback | Feedback |
| 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  | Il corso non riesce a contattare l’LMS. Fare clic su “OK” per continuare e rivedere il corso. La Certificazione del corso potrebbe non essere disponibile. Fai clic su “Annulla” per uscire  |
| 145\_string\_2 | All questions remain unanswered | Nessuna domanda ha ricevuto una risposta |
| 146\_string\_3 | Questions | Domande |
| 147\_string\_4 | Question | Domanda |
| 148\_string\_5 | not answered | senza risposta |
| 149\_string\_6 | That's correct! | Esatto! |
| 150\_string\_7 | That's not correct! | Sbagliato! |
| 151\_string\_8 | Feedback:  | Feedback:  |
| 152\_string\_9 | Careful Communication | Comunicazione attenta |
| 153\_string\_10 | Knowledge Check | Verifica delle conoscenze |
| 154\_string\_11 | Submit | Invia |
| 155\_string\_12 | Retake Knowledge Check | Effettua nuovamente la verifica |
| 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. | Descrizione del corso: Un’attenta comunicazione è la chiave per costruire, mantenere e proteggere la reputazione di Abbott. Lo scopo del presente corso è dimostrare come il linguaggio, il tono e le emozioni svolgano un ruolo importante nel modo in cui le comunicazioni di lavoro vengono percepite e interpretate e fornire una guida per la scelta del canale e degli strumenti più adatti per comunicare un messaggio. Il completamento del corso richiede circa 35-40 minuti. |
| 157\_string\_14 | Table of Contents | Indice |
| 158\_string\_15 | Where to Get Help | Supporto |
| 159\_string\_16 | Reference Material | Materiale di riferimento |
| 160\_string\_17 | Audio | Audio |
| 161\_string\_18 | Exit | Esci |
| 162\_string\_19 | Close | Chiudi |