|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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. | В современных условиях ведения бизнеса, когда люди по всему миру находятся на связи круглосуточно, коммуникации важны как никогда раньше.  В ходе данного курса мы расскажем, какие простые действия мы все можем выполнять, чтобы общаться этично, ответственно и профессионально. |
| [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. | По окончании этого курса вы сможете:   * Использовать понятный, четкий, недвусмысленный язык в деловом общении; * Контролировать свой тон и эмоции, чтобы избежать недоразумений; * Выбирать наиболее подходящий канал для вашего сообщения; и * будете знать, куда обращаться за помощью и поддержкой.   Прохождение этого курса займет около 35-40 минут. |
| [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. | Значки в верхней части экрана обеспечивают доступ к ключевым разделам одним нажатием.   * Содержание * Важная контактная информация и * Справочные материалы.   Кроме того, вы можете использовать значок «Выход», чтобы закрыть окно курса. |
| [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. | Есть несколько функций, которые помогут вам пройти курс.   * Стрелки «Вперед» и «Назад» позволяют вам перемещаться по страницам. * Горизонтальный ползунок полосы прокрутки в нижней части экрана позволяет видеть, на каком этапе курса вы находитесь. * При помощи «Содержания» вы можете перемещаться по разделам. |
| [Screen 5](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=5_C_6)  [5\_C\_6](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=5_C_6) | Knowledge Check  Once you have reviewed the content of this course, you will be required to complete a 10-question Knowledge Check.  The Knowledge Check can be taken at any time by clicking the Table of Contents icon and selecting Knowledge Check. | Проверка знаний  После того как вы ознакомитесь с содержанием этого курса, вам потребуется пройти проверку знаний, состоящую из 10 вопросов.  Проверку знаний можно пройти в любое время, нажав значок «Содержание» и выбрав пункт «Проверка знаний». |
| [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. | В этом разделе мы объясним, почему при общении важно всегда принимать во внимание свою аудиторию.  Мы покажем, насколько важную роль играют язык, тон и эмоции в том, как ваше сообщение воспринимается и интерпретируется. |
| [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. | Осмотрительная коммуникация в деловой среде требует от нас учитывать, как другие люди могут интерпретировать то, что мы говорим.  Это требует от нас осознания того, что убеждения, опыт, прошлое и характер других людей отличаются от нашего. |
| [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. | Осмотрительная коммуникация — это нечто большее, чем простое избегание оскорбительных и дискриминационных выражений или недопущение нетолерантных или угрожающих высказываний.  Это признание того, что те вещи, что вы говорите, могут быть понятными для вас, но в то же время быть непонятными для других. |
| [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. | Хорошим способом подумать о коммуникации является воображаемая личная беседа двух человек.  На базовом уровне для коммуникации нужны отправитель, сообщение и получатель. |
| [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. | Когда мы общаемся, мы часто предполагаем, что наше сообщение и его смысл идентичны.  К сожалению, это может быть не всегда так, потому что смысл сообщения может быть открыт для интерпретации. |
| [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? | Прежде чем общаться, всегда учитывайте свою аудиторию.  Думайте, как ваши слова могут интерпретировать другие люди, и соответственно выстраивайте подбор фраз, тона и языка тела.  НАЖМИТЕ НА КАЖДЫЙ ИЗ ЗНАЧКОВ, ЧТОБЫ ОТКРЫТЬ ВОПРОСЫ, КОТОРЫЕ ВЫ ДОЛЖНЫ УЧИТЫВАТЬ ПРИ ОБЩЕНИИ В ДЕЛОВОЙ СРЕДЕ.  Это внутренняя или внешняя аудитория?  Говорят ли слушатели на одном языке?  Это касается отдельного человека или группы людей?  Это будет касаться клиента?  Вы общаетесь со своим руководителем или с сотрудником вашего грейда? |
| [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. | Осмотрительная коммуникация требует использования четкого, лаконичного и недвусмысленного языка. |
| [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. | Ваше послание может быть понятным для вас, но это не значит, что оно будет понятно вашей аудитории.  Этот риск возрастает при письменной коммуникации, когда обратная связь не всегда является немедленной, и трудно оценить, получено ли предполагаемое сообщение. |
| [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! | Представьте себе…  Руководитель подразделения по стране отправляет сотрудникам групповое сообщение:  Нужно продвигать продукт. Мы сильно отстаем от плана. Поэтому мне нужно, чтобы вы сделали в этом месяце все возможное для достижения заявленных показателей.  Это неверно!  Правильно!  Отчасти правильно! |
| [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 | Считаете ли вы, что такое сообщение может создать риск для компании?  [1] Да  [2] Нет.  Отправить |
| [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. | В данной ситуации вряд ли у руководителя есть намерение призвать сотрудников к неправомерным действиям, но сама фраза «Мне нужно, чтобы вы сделали все возможное» звучит расплывчато и может быть понята по-разному.  Например, если один из сотрудников заключит контракт с нарушением политики компании, он может привести в качестве аргумента это письмо и сказать, что менеджер дал зеленый свет на любые действия. |
| [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. | Вот несколько простых приемов, которые помогут вам сделать смысл вашего сообщения наиболее ясным. |
| [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. | Во-первых, подумайте о выборе слов.  Убедитесь, что слова, которые вы используете, понятны, точны и недвусмысленны. Проще говоря, выбирайте простые для понимания слова. |
| [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. | Во-вторых, убедитесь, что вы предоставили достаточный контекст.  Предоставляя соответствующий контекст, вы можете избежать путаницы и двусмысленности.  Например, если вы ссылаетесь на кого-то или что-то, убедитесь, что вы предоставили достаточно подробную информацию, чтобы было понятно, *о ком* или *о чем* вы говорите. |
| [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. | В-третьих, избегайте использования юридических терминов.  Непреднамеренное использование юридических формулировок может иметь серьезные последствия. Если вы не юрист и не уполномочены давать юридическое заключение, всегда избегайте использования юридических терминов, таких как «халатный», «незаконный», «безответственный» или «несущий ответственность». Эти термины могут изменить смысл вашего сообщения. Они также могут быть истолкованы и/или использованы третьими сторонами как признание ответственности в судебном разбирательстве. |
| [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! | Представьте себе…  Менеджер по обучению отправляет коллеге электронное письмо о виртуальном семинаре, который он посетил в рамках обучения по новому продукту.  Метод обучения этому продукту просто безобразен. Никто не получает никаких знаний. Ужасная халатность!  Это неверно!  Правильно!  Отчасти правильно! |
| [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 | Как вы думаете, что пытается сказать менеджер по обучению?  [1] Они пытаются сказать, что тренинг был не очень хорошим.  [2] Они пытаются сказать, что тренинг не соответствует минимальным стандартам, требуемым законом.  Отправить |
| [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. | Менеджер по обучению пытается сказать, что, по его мнению, уровень проведенного тренинга не очень высок. Использование термина «халатность» может быть истолковано другими как юридическое заключение о том, что тренинг не соответствует минимальным стандартам, требуемым законом. Это сообщение может быть использовано третьими сторонами, чтобы доказать, что обучение компании Abbott является недостаточным, и компания нарушает закон. |
| [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. | Наконец, избегайте использования эмодзи и смайликов.  Хотя эмодзи и смайлики часто считаются безобидными и забавными, они могут означать разные вещи в разных культурах и социальных сетях. Это может привести к серьезным недоразумениям в деловом общении. |
| [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. | Осмотрительная коммуникация также позволяет избежать предположений и изложения мнений под видом фактов.  Это не значит, что вы не можете рассуждать о чем-то. Это означает, что, если вы это сделаете, вам должно быть ясно, что вы выражаете свое мнение, а не представляете факт.  Например, в контексте личной беседы может быть мало вреда в том, чтобы поделиться с другом предположением «... что компания X выйдет из бизнеса через пару лет». Но в контексте бизнеса подобные предположения могут быть неверно истолкованы как факт или обоснованный вывод. Затем это может быть использовано в качестве основы для бизнес-решения — возможно, с плачевными последствиями. |
| [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! | Представьте себе…  До регионального менеджера по продажам доходят слухи о том, что разрабатываемый новый продукт столкнулся с проблемами качества. Менеджер посещает собрание, на котором объявляется, что запуск нового продукта будет отложен. После встречи менеджер отправляет текстовое сообщение коллеге:  Только что узнала... Они снова отменили запуск. Большие проблемы, связанные с качеством нового продукта!  Отчасти правильно!  Правильно!  Отчасти правильно! |
| [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 | Исходя из текста сообщения, какие из перечисленных ниже утверждений могут быть правдой?  [1] Запуск был отменен.  [2] Имеются проблемы, связанные с качеством нового продукта.  [3] Оба варианта.  Отправить |
| [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. | Большинство людей могло бы предположить, что оба утверждения верны — запуск был отменен и что отмена была вызвана «проблемами качества» нового продукта.  Истина, однако, заключается в том, что менеджер по продажам не знает, что именно стало причиной задержки. Менеджер предположил, что отмена запуска была вызвана (по слухам) проблемами с качеством, представив впоследствии это предположение как факт. |
| [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. | То, как мы говорим что-то, настолько же важно, как и то, что мы говорим.  Неправильный тон в ходе коммуникации может привести к недопониманию смысла сказанного, повлиять на восприятие и привнести мысль, которую мы не планировали выражать. |
| [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! | Представьте себе…  Торговый представитель, который только что успешно завершил переговоры по контракту с клиентом в офисе и публикует в социальной сети саркастический комментарий на эту тему:  О боже! Клиент X недавно закончил ремонт своего офиса. Все, конечно, стало по-другому. Ржу не могу! Они, должно быть, думают, что оранжевый — это новый черный!  Это неверно!  Правильно!  Отчасти правильно! |
| [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 | Теперь представьте себе, что это сообщение мгновенно разлетается по сети. Как вы думаете, какова может быть реакция клиентов Abbott и общественности?  [1] Они подождут официально комментария Abbott прежде, чем делать выводы.  [2] Они не сделают поспешных выводов касательно торгового представителя и поймут, что это шутка.  [3] Они будут шокированы, увидев, что сотрудник компании Abbott проявляет такое непрофессиональное отношение.  Отправить |
| [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. | Несмотря на то, что торговый представитель всего лишь шутил, люди, не знающие этого человека или ситуации, могут подумать, что он высмеивает вкус клиента в новой отделке офиса. |
| [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. | Сарказм, ирония и юмор часто воспринимаются в деловом контексте неправильно.  Это особенно заметно в письменных коммуникациях, где отсутствуют визуальные (например, язык тела) и слуховые (интонационные акценты) сигналы. |
| [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. | Неправильное восприятие также может быть вызвано использованием заговорщического тона и фраз.  Например, такие фразы, как «Пусть это останется между нами», «Вы не поверите, но» или «Только для ваших глаз», могут создать восприятие вполне нормального действия как неуместного или незаконного. |
| [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! | Представьте себе…  Государственный служащий расследует дело по обвинению медицинской компании в мошенничестве, которое выражается в сокрытии негативной информации об одном их продуктов.  В ходе расследования государственному служащему попадается письмо одной из сотрудниц исследовательского отдела компании своему коллеге:  Что касается дела, о котором мы говорили раньше, — пусть это останется между нами. Если все раскроется, будет просто кошмар.  Это неверно!  Правильно!  Отчасти правильно! |
| [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 | Учитывая наличие обвинения в мошенничестве, считаете ли вы вероятным дальнейшее расследование действий этого сотрудника?  [1] Да.  [2] Нет.  Отправить |
| [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. | Несмотря на то, что сотрудница исследовательского отдела может быть не причастна к мошеннической деятельности или сокрытию, заговорщический тон электронного письма наводит на мысли об обратном.  На самом деле, в письме говорится о личных вопросах, но благодаря тону и подбору фраз сотрудница может попасть под подозрение. |
| [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. | Наша способность контролировать свои эмоции в ходе коммуникации может сильно повлиять на восприятие нас другими людьми, на то, что мы говорим и, в конечном счете, как нас видят. |
| [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. | Хотя иногда мы можем чувствовать себя вправе выражать свое недовольство или разочарование коллегой по работе или деловым партнером, важно поддерживать здоровую рабочую атмосферу.  Даже если вспышка будет краткой, ваши коллеги могут помнить ее еще долго после того, как ваши эмоции утихнут. |
| [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. | Выждите немного и успокойтесь прежде, чем кому-нибудь отвечать.  Никогда не отправляйте сообщения, когда вы расстроены. Вместо этого сохраните черновик сообщения на некоторое время, перечитайте и скорректируйте его или подумайте о том, чтобы вообще не отправлять его. |
| [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. | Вот еще несколько способов контролировать свои эмоции при общении.  Используйте нейтральные формулировки. Например, если использовать «вопрос» вместо «проблема» или «вызов» вместо «катастрофа», все становится более объективным и менее эмоциональным.  Избегайте эмоционально окрашенных терминов, например, «глупый», «ленивый» или «опасный». Такие слова легко вырвать из контекста.  Наконец, если у вас возникнут какие-либо сомнения по поводу того, что вы собираетесь сообщить, проконсультируйтесь с коллегой или своим руководителем. |
| [Screen 32](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=42_C_33)  [42\_C\_33](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=42_C_33) | Communicating carefully in a business environment requires us to consider how others are likely to interpret what we are saying.  Use clear, precise, unambiguous language   * Choose words that are simple to understand. * Check to make sure you have provided sufficient context. * Avoid using legal terms - unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion. * Avoid the use of emojis and emoticons. * Avoid assumptions and the presentation of opinions as facts.   Regulate your tone  How we say something is just as important as what we say:   * Sarcastic, ironic, and humorous tones are often misinterpreted in business communications. * Misperceptions can also be caused by the use of secretive and conspiratorial tones and language.   Control your emotions   * Always take the time to calm down before you respond to someone. * Use neutral language. * Avoid emotionally loaded terms. | Осмотрительная коммуникация в деловой среде требует от нас учитывать, как другие люди могут интерпретировать то, что мы говорим.  Используйте понятный, точный, недвусмысленный язык   * Выбирайте простые для понимания слова. * Убедитесь, что вы предоставили достаточный контекст. * Избегайте употребления юридических терминов, если вы не являетесь адвокатом и не уполномочены давать юридическое заключение. * Избегайте использования эмодзи и смайликов. * Старайтесь избегать предположений и представления своих взглядов в виде фактов.   Контролируйте свой тон  То, как мы говорим что-то, настолько же важно, как и то, что мы говорим:   * Сарказм, ирония и юмор часто воспринимаются в деловом контексте неправильно. * Непонимание также может быть вызвано использованием заговорщического тона и фраз.   Контролируйте свои эмоции   * Подождите немного и успокойтесь, прежде чем кому-нибудь отвечать. * Используйте нейтральные формулировки. * Избегайте эмоционально окрашенных терминов. |
| [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. | В этом разделе вы узнаете, как выбрать наиболее подходящий канал и инструменты для передачи вашего сообщения. |
| [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. | Канал, который мы используем для общения, может оказать значительное влияние на то, как мы строим и передаем наши сообщения.  Это также определяет степень нашего контроля над сообщениями после их создания. |
| [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. | Некоторые способы коммуникации более эффективны для передачи определенных видов информации. |
| [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. | Например, электронная почта идеально подходит для создания и передачи ежедневной рабочей информации.  Скорость и удобство этого способа делают его идеальным для ответов на вопросы клиентов, передачи коллегам актуальной информации о проектах, пересылки предложений, отчетов и так далее.  Однако электронную почту нельзя использовать для обмена конфиденциальной информацией служебного характера. |
| [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. | Сообщения, конфиденциальные по характеру или требующие приложения больших объемов сопутствующей информации, лучше передавать в режиме реального времени — лично или по телефону.  Всегда учитывайте тип информации, которую вы передаете, аудиторию, получающую эту информацию, а также лучший канал передачи такой информации. |
| [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. | Популярными способами передачи информации, которые все чаще используются в деловых коммуникациях, являются мессенджеры и текстовые сообщения (СМС).  Мессенджеры и СМС — отличные инструменты, которые можно использовать для передачи коллегам актуальной информации, направления коротких вопросов, уведомления партнеров о конфликтах в расписании, а также для организации и планирования встреч. Однако мессенджеры и СМС не подойдут для создания или передачи такой важной рабочей информации, как данные о продажах или отчеты об оценке эффективности сотрудников. |
| [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. | Виртуальные встречи, такие как конференц-звонки и видеоконференции, используются все чаще.  Они предоставляют нам идеальный способ для управления удаленными командами, проведения интерактивных демонстраций и т.д. Хотя виртуальные встречи предлагают множество преимуществ, они также сопряжены с проблемами и рисками. Например, виртуальные встречи не так безопасны, как личное общение, которое часто проводится за закрытыми дверями. Таким образом, они не подходят для обсуждения или обмена важной или конфиденциальной информацией. |
| [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. | Социальные сети, пожалуй, самые динамичные из всех каналов коммуникации.  Он предоставляет нам уникальную возможность для прямого онлайн-взаимодействия, сотрудничества и обмена информацией с клиентами, потребителями, пациентами, другими сотрудниками компании Abbott и общественностью. Эта возможность также представляет собой серьезный вызов. Поскольку взаимодействия в социальных сетях происходит быстро и динамично и любая публикация потенциально может распространиться с огромной скоростью , информация, взгляды и мнения могут быстро стать преувеличенными, разглашенными или неверно истолкованными. В результате неправильное использование социальных сетей может представлять значительный риск для репутации компании 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. | Следует помнить, что используемый нами канал может оказывать существенное влияние на способ составления и передачи сообщения, а также на степень нашего контроля сообщения после его отправки.  Это особенно актуально для электронных форм коммуникации, когда мы склонны:   * как можно скорее ответить на сообщение; * использовать неформальный тон; и * не так тщательно подбирать слова. |
| [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. | Использование электронных средств коммуникации иногда приводит к тому, что мы говорим не то, что изначально планировали, передаем информацию не тем людям или выражаем мысли, которые могут быть оскорбительными для других.  Это не значит, что не нужно использовать электронную почту, мессенджеры, виртуальные встречи, или социальные сети, если это самые подходящие или эффективные каналы, но использовать их нужно осторожно.  НАЖМИТЕ КНОПКУ «ОСМОТРИТЕЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ», ЧТОБЫ УЗНАТЬ БОЛЬШЕ. |
| [Screen 42](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=53_C_43)  [53\_C\_43](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=53_C_43) | CAREFUL COMMUNICATION  Before sending an email, you should always re-read what you have written and ask yourself:   * Am I using an appropriate choice of words? * Am I maintaining a professional tone? * Is everything clear and unambiguous? * Is the information I am planning on sharing relevant to every person I am planning on sharing it with? | ОСМОТРИТЕЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ  Перед отправкой электронного сообщения необходимо перечитать написанное и спросить себя:   * Правильно ли я выбираю выражения? * Сохраняю ли я профессиональный тон? * Насколько все ясно и недвусмысленно? * Предназначена ли информация, которую я планирую отправить, каждому из адресатов? |
| [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. | Прежде чем выбрать канал связи, необходимо подумать, какой объем контроля останется у нас после отправки сообщения. |
| [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. | Многие из нас недооценивают потенциальные риски публичного разглашения электронных сообщений.  Электронные письма могут быть по ошибке отправлены неправильным адресатам.  Сообщения могут быть пересланы другим людям.  Публикации в интернете могут легко распространиться с огромной скоростью. |
| [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. | Мы забываем, что в интернете границ не существует, и когда мы нажимаем кнопку «Отправить», мы теряем контроль над сообщением.  Это может привести к тому, что сообщение обрастает домыслами, искажениями и личными мнениями. |
| [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. | Мы также забываем о том, что информация в электронном виде может храниться вечно.  Несмотря на наличие в компании Abbott крайне строгих правил, регламентирующих хранение и уничтожение информации, в других компаниях таких правил может не быть. Это значит, что комментарии, которые вы когда-то, будучи студентом, разместили на сомнительном сайте, могут быть там и по сей день. |
| [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. | И наконец — важно помнить, что личные мнения и информация, которой мы делимся, особенно в социальных сетях, могут отрицательно сказаться на нашей личной жизни, нашей компании, клиентах, заинтересованных лицах и пациентах.  Например, используя социальные сети, нельзя забывать о том, что грань между личностью человека и его восприятием как сотрудника компании в сети довольно размыта. Контент и связанные с ним комментарии, изначально предназначенные только для семьи и друзей, могут быть прочитаны другими людьми, даже при включенных настройках конфиденциальности. |
| [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. | Из-за повышенного риска, который социальные сети представляют для компании Abbott и ее заинтересованных сторон, существуют Рекомендации по работе с социальными сетями, которые применяются ко всем пользователям социальных сетей как внутри Компании, так и за ее пределами.  НАЖМИТЕ НА ПАНЕЛИ, ЧТОБЫ УЗНАТЬ БОЛЬШЕ. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=60_C_49)  [60\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=60_C_49) | [1] Understand the Medium  Understand the Medium  Follow each platform’s terms of use, and make sure you keep up with changes, which can happen at any time. Also, understand the culture of the online communities with which you interact and how your intended audience communicates. | [1] Понять информационное пространство  Понять информационное пространство  Соблюдайте условия использования каждой платформы и следите за изменениями, которые могут произойти в любое время. Также следует понимать культуру онлайн-сообществ, с которыми вы взаимодействуете, и то, как общается ваша целевая аудитория. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=61_C_49)  [61\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=61_C_49) | [2] Be Transparent  Be Transparent  When talking about Abbott, its brands, or its products, be sure to clearly disclose your connection to Abbott in your posts. This helps ensure that everyone in your social network understands that you have a vested interest in Abbott.  To disclose your Abbott connection, use statements such as:  “Check out my company’s new …!”  “ I work for Abbott and am excited about our new campaign.”  “Love my company’s new ....”  You can also use a hashtag at the end of your post to disclose your connection to Abbott, for example:  #IWorkAtAbbott  #ProudToBeAbbott | [2] Будьте прозрачны  Будьте прозрачны  Говоря о компании Abbott, ее брендах или продуктах, обязательно четко раскрывайте свою связь с компанией Abbott в своих сообщениях. Это поможет убедиться, что все в вашей социальной сети понимают, что у вас есть личная заинтересованность в компании Abbott.  Чтобы раскрыть вашу связь с компанией Abbott, используйте такие утверждения, как:  «Ознакомьтесь с новинкой моей компании ...!»  «Я работаю в компании Abbott и очень рад нашей новой кампании».  «Люблю новинки моей компании…»  Вы также можете использовать хэштег в конце своего сообщения, чтобы раскрыть свою связь с компанией Abbott, например:  #IWorkAtAbbott  #ProudToBeAbbott |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=62_C_49)  [62\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=62_C_49) | [3] Respect Others and Use Sound Judgment  Respect Others and Use Sound Judgment  Be respectful of your intended (and unintended) audiences and their perspectives. Remember that there are no geographic boundaries online. Local posts and comments may have global significance and vice versa.  Avoid using ethnic slurs, obscenities, or any language or activity that would violate Abbott’s policies. Also avoid making disparaging or false statements about anyone or anything, including our competitors or their products.  Consult Public Affairs when considering whether to respond to a negative comment posted on an Abbott external social media channel. | [3] Уважайте других и используйте здравое суждение.  Уважайте других и используйте здравое суждение  Относитесь с уважением к вашей целевой (и нецелевой) аудитории и ее взглядам. Помните, что в интернете нет географических границ. Локальные сообщения и комментарии могут иметь глобальное значение и наоборот.  Избегайте использования оскорблений по этническому признаку, ненормативной лексики, а также любых выражений или действий, которые нарушают политики компании Abbott. Также избегайте пренебрежительных или ложных заявлений о ком-либо или о чем-либо, включая наших конкурентов или их продукцию.  Проконсультируйтесь с подразделением по связям с общественностью при рассмотрении вопроса о том, следует ли отвечать на отрицательный комментарий, размещенный на внешнем канале компании Abbott в социальных сетях. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=63_C_49)  [63\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=63_C_49) | [4] Pause Before You Post  Pause Before You Post  Speak truthfully and follow all local laws and regulations on what we can say about our businesses and products. Don’t make false or misleading statements or off-label claims about our products, and don’t comment on or share content for products that aren’t available for sale in your country. | [4] Сделайте паузу перед публикацией  Сделайте паузу перед публикацией  Говорите правдиво и придерживайтесь всех местных законов и правил в отношении того, что можно сказать о наших предприятиях и продукции. Не делайте ложных или вводящих в заблуждение заявлений или заявлений, не относящихся к нашей продукции, и не комментируйте и не делитесь контентом для продуктов, которые недоступны для продажи в вашей стране. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=64_C_49)  [64\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=64_C_49) | [5] Let the Experts Respond  Let the Experts Respond  If you are not an official Abbott spokesperson, do not respond to comments or media inquiries related to Abbott’s company position. Abbott responds to comments or media inquiries only through designated spokespersons. When in doubt, seek further guidance and pass the comments on to Public Affairs.  Don’t forget that, even when you are using social media in a personal capacity, people may perceive you to be speaking on behalf of Abbott. So always clarify which comments are your own. Avoid giving the impression that you are an official Abbott spokesperson when sharing official Abbott content. | [5] Пусть ответят эксперты  Пусть ответят эксперты  Если вы не являетесь официальным представителем компании Abbott, не отвечайте на комментарии или запросы медиа, связанные с позицией компании Abbott. Компания Abbott отвечает на комментарии или запросы медиа только через назначенных представителей. Если вы сомневаетесь, обратитесь за дальнейшими рекомендациями и передайте комментарии в подразделение по связям с общественностью.  Не забывайте, что даже когда вы используете социальные сети в личном качестве, люди могут подумать, что вы говорите от имени компании Abbott. Поэтому всегда уточняйте, какие комментарии являются вашими собственными. Не создавайте впечатления, что вы являетесь официальным представителем компании Abbott по работе с общественностью, когда делитесь официальным контентом компании Abbott. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=65_C_49)  [65\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=65_C_49) | [6] Protect Privacy and Confidential Information  Protect Privacy and Confidential Information  Never share personal information, for example, another person’s name, address, phone number, government ID, email address, or credit card information without permission.  Never share sensitive and confidential information, like trade secrets, personally identifiable information, and intellectual property.  Never use or post copyrighted, trademarked, rights of publicity, and other information that belongs to Abbott or other parties without permission.  Remember that, even if a site has privacy settings, information can often be viewed and shared by others.  If you create or control an Abbott-sponsored social media forum, consult Legal to make sure you’re following laws regarding cookies and online tracking. | [6] Защита частной жизни и конфиденциальной информации  Защита частной жизни и конфиденциальной информации  Никогда не сообщайте без разрешения личную информацию, например, имя, адрес, номер телефона, удостоверение личности, адрес электронной почты или данные кредитной карты другого человека.  Никогда не разглашайте важную и конфиденциальную информацию, например, коммерческую тайну, информацию, позволяющую установить личность, и интеллектуальную собственность.  Никогда не используйте и не публикуйте без разрешения информацию, защищенную авторским правом, торговыми марками, правами на рекламу и прочую информацию, принадлежащую компании Abbott или другим сторонам.  Помните, что, даже если на сайте есть настройки конфиденциальности, информация часто может быть просмотрена и передана другим пользователям.  Если вы создаете или контролируете в социальных сетях форум, спонсируемый компанией Abbott, проконсультируйтесь с юристами, чтобы убедиться, что вы соблюдаете законы, касающиеся файлов cookie и онлайн-отслеживания. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=66_C_49)  [66\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=66_C_49) | [7] Use Care with What You Share  Use Care with What You Share  Guard your passwords, don’t post your personally identifiable information, and learn to use privacy settings.  Do not use your Abbott email address and password on social media sites. Attackers may steal your login information and use it to access Abbott systems.  Never post your personally identifiable information (including birth date, home address, or phone number), as it can be used to steal your identity or socially engineer attacks targeted against you and your contacts.  Learn to configure the social media platform’s privacy settings and read its privacy statement to understand how the company will share your information.  Only befriend people whom you personally know. | [7] Проявляйте осторожность с информацией, которой вы делитесь  Проявляйте осторожность с информацией, которой вы делитесь  Берегите свои пароли, не публикуйте свою личную информацию и научитесь пользоваться настройками конфиденциальности.  Не используйте свой адрес электронной почты и пароль компании Abbott в социальных сетях. Злоумышленники могут украсть вашу регистрационную информацию и использовать ее для доступа к системам компании Abbott.  Никогда не публикуйте свою личную информацию (включая дату рождения, домашний адрес или номер телефона), так как она может быть использована для кражи вашей личности или организации атак, направленных против вас и ваших контактов.  Научитесь настраивать настройки конфиденциальности площадок в социальных сетях и прочитайте ее положение о конфиденциальности, чтобы понять, как компания будет делиться вашей информацией.  Добавляйте в друзья только тех людей, которых вы лично знаете. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=67_C_49)  [67\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=67_C_49) | [8] Always Follow Company Policies and Local Laws  Always Follow Company Policies and Local Laws  When talking about Abbott on social media – in both your job and personally – follow Abbott’s Code of Business Conduct, Abbott policies, and all applicable local laws.  For social media governance, refer to External Social Media Policy (MKT05) and the Brand Resource Center.  The links to these and other resources can be found in the Resources section of this course. | [8] Всегда руководствуйтесь политиками компании и местными законами  Всегда руководствуйтесь политиками компании и местными законами  Говоря о компании Abbott в социальных сетях – как на работе, так и лично – следуйте Кодексу делового поведения компании Abbott, политикам компании Abbott и всем применимым местным законам.  Для работы по управлению социальными сетями обратитесь к Политике по работе с социальными сетями (MKT05) и Ресурсному центру брендов.  Ссылки на эти и другие ресурсы можно найти в разделе «Ресурсы» этого курса. |
| [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. | Наконец, всегда помните, что каждый раз, когда вы общаетесь в любых средствах массовой информации, будь то написание электронного письма, ответ на текстовое сообщение или публикация в социальных сетях, вы создаете запись.  Прежде чем общаться, сделайте паузу, поразмышляйте и спросите себя: действительно ли это то, что я хочу сказать, и лучший ли это способ? Убедитесь, что то, что вы говорите, и то, как вы это говорите, соответствуют политикам компании 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. | Использование в ходе коммуникаций инструментов и программного обеспечения, одобренных компанией Abbott, также является важным аспектом управления коммуникациями. |
| [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. | Эти инструменты и программное обеспечение следует всегда использовать ответственно и в соответствии с действующим законодательством, Кодексом делового поведения компании Abbott и политиками компании Abbott.  Для получения дополнительной информации о том, как защитить ваше общение, посетите сайт Отдела информационной безопасности и управления рисками (ISRM) на портале 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. | При возникновении сомнений или вопросов относительно информации, полученной от другого сотрудника Abbott, делового партнера, клиента или иного лица, связанного с Abbott, рекомендуется сначала поговорить со своим менеджером.  Ваш менеджер знает вас, рабочую обстановку, и ему ближе всего этот вопрос .  Вы также можете обратиться в Отдел этики и комплаенс (Office of Ethics and Compliance, OEC), Юридический отдел, Отдел по работе с персоналом или подразделение по связям с общественностью либо обратиться на многоязычную Горячую линию по вопросам этики и комплаенс, которая работает круглосуточно и доступна из любой точки мира. |
| [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. | Если у вас есть вопросы или опасения по поводу защиты себя и компании Abbott от потенциальных рисков кибербезопасности, свяжитесь с Отделом информационной безопасности и управления рисками (ISRM).  Пожалуйста, обратитесь к разделу «Ресурсы» этого курса, чтобы найти ссылки на указанные выше ресурсы. |
| [Screen 54](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=73_C_55)  [73\_C\_55](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=73_C_55) | Certain media are more effective and appropriate than others for communicating certain types of information.  Email communications  Email is a great channel for creating and transmitting day-to-day business information. Email is not appropriate to use for sharing highly confidential information of a proprietary nature.  In person communications  Messages that are highly confidential in nature, or those requiring a lot of history and context, are best communicated in real time, either in person or over the phone.  Instant messaging (IM) and text messaging (TM)  IM and TM are great tools that can be used to provide colleagues with updates on our activities, ask a quick question, alert partners of scheduling conflicts, as well as arrange and schedule meetings. IM and TM are not appropriate channels for creating or transmitting substantive business information.  Conference calls and video conferences  Virtual meetings offer multiple benefits, but they are not suitable for discussing or sharing sensitive or confidential information.  Social media  Social media offers us a unique opportunity for direct online interactions, collaboration, and information-sharing. However, since interactions on social media are quick and dynamic and have the potential to go viral, information, views, and opinions can quickly become elevated, divulged, or misconstrued.  Abbott-approved tools  Always use Abbott-approved tools and software.  Getting support  If you have a question or concern about a communication, talk to your manager, or someone in the Office of Ethics and Compliance (OEC), Legal, Human Resources, or Public Affairs. If you have questions or concerns about protecting yourself and Abbott from potential cybersecurity risks, contact Information Security and Risk Management (ISRM). | Некоторые способы коммуникации более эффективны для передачи определенных видов информации.  Электронная почта  Электронная почта идеально подходит для создания и передачи ежедневной рабочей информации. Электронная почта не подходит для обмена строго конфиденциальной информацией служебного характера.  Личное общение  Сообщения, конфиденциальные по характеру или требующие приложения больших объемов сопутствующей информации, лучше передавать в режиме реального времени — лично или по телефону.  Обмен сообщениями в мессенджерах и текстовыми сообщениями (СМС)  Мессенджеры и СМС — отличные инструменты, которые можно использовать для передачи коллегам актуальной информации, направления коротких вопросов, уведомления партнеров о конфликтах в расписании, а также для организации и планирования встреч. Мессенджеры и СМС не являются подходящими каналами для создания или передачи важной деловой информации.  Конференц-звонки и видеоконференции  Виртуальные встречи обладают множеством преимуществ, но они не подходят для обсуждения или обмена приватной или конфиденциальной информацией.  Социальные сети  Социальные сети предоставляют нам уникальную возможность для прямого онлайн-взаимодействия, сотрудничества и обмена информацией. Однако, поскольку взаимодействия в социальных сетях происходят быстро и динамично и любая публикация потенциально может распространиться с огромной скоростью, информация, взгляды и мнения могут быстро стать преувеличенными, разглашенными или неверно истолкованными.  Инструменты, одобренные компанией Abbott  Всегда используйте только одобренное компанией Abbott программное обеспечение и инструменты.  Получение поддержки  Если у вас есть вопросы или опасения по поводу сообщения, поговорите со своим руководителем или сотрудником Отдела этики и комплаенс (OEC), Юридического отдела, Отдела по работе с персоналом или подразделения по связям с общественностью. Если у вас есть вопросы или опасения по поводу защиты себя и компании Abbott от потенциальных рисков кибербезопасности, свяжитесь с Отделом информационной безопасности и управления рисками (ISRM). |
| [Screen 55](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=74_C_56)  [74\_C\_56](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=74_C_56) | Manager  If you have a question or concern about your own communication, or a communication you receive from another Abbott employee, a business partner, a customer, or anyone else connected with Abbott, the best place to start is with your manager.  Public Affairs  Contact a Public Affairs representative if you have questions about Abbott’s expectations for communicating both internally and externally while working at Abbott.  Public Affairs Website   * Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) to access the Public Affairs website on Abbott World.   Public Affairs Policies and Procedures   * Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) to access communication related policies and procedures on the Global Policy Portal on Abbott World.   Social Media Resource Center   * Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/crp-irpa/smrc) to access the Social Media Resource Center on Abbott World for tools to help guide you while using social media at Abbott. The External Social Media Policy (MKT05) can be found in the Social Media Resource Center.   Human Resources (HR)  Contact a Human Resources representative for employee-related issues, including your concerns about interactions with other Abbott employees or anyone else connected with Abbott.  Human Resources Website   * Click [here](http://myhr.abbott.com/) to access the myHR Portal on Abbott World.   Human Resources Policies and Procedures – The following global HR policies describe conduct prohibited in the workplace: Workplace Harassment (C-111) and Violence (C-113).   * Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/myhr/US-EN/pages/global-hr-policies.aspx) to access the above policies on Abbott World.   Legal  Contact the Legal Division with questions or concerns about legal implications of careless communication.  Legal Website   * Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal) to access the Legal website on Abbott World. The [Legal Hold Information](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal/LHO/Pages/default.aspx) page on the Legal website provides important information about employee compliance with Legal Hold Orders (LHOs).   Legal Policies and Procedures – Refer to Legal policies and procedures for requirements related to confidential information, antitrust, and other legal matters.   * Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/GlobalPolicy/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_RES_GlobalPolicies) to access Legal policies and procedures on the Global Policy Portal on Abbott World.   Information Governance Resources   * For important policies, procedures, and resources on information and records management, Abbott employees should visit the [Information Governance](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/infogov) website on Abbott World.   Office of Ethics and Compliance (OEC)  The OEC is a global resource available to address your questions or concerns about our company’s values and standards of conduct.  OEC Website – Refer to the OEC website for answers to a variety of compliance questions.   * Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/Pages/Home.aspx) to access the OEC website on Abbott World.   OEC Policies and Procedures – For our company’s global and country-specific OEC policies and procedures:   * Abbott employees should visit [iComply](https://icomply.abbott.com/Default.aspx).   OEC Contacts – You are encouraged to contact the OEC at any time with any ethics and compliance questions, or to discuss concerns about possible violations of our written standards, laws, or regulations.   * Visit the [Contact OEC](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/About/Pages/Contacts.aspx) page on the [OEC website](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance) on Abbott World.   Ethics and Compliance Helpline – Visit our multilingual Ethics and Compliance [“Speak Up” Helpline](http://speakup.abbott.com/) to voice your concerns about a potential violation of our company’s values and standards of conduct. The Helpline is available 24 hours a day, 7 days a week and allows you to submit concerns online or by calling an operator who speaks your language. You can also email [investigations@abbott.com](mailto:investigations@abbott.com) to report a potential violation. | Руководитель  При возникновении сомнений или вопросов относительно вашего собственного общения или информации, полученной от другого сотрудника Abbott, делового партнера, клиента или иного лица, связанного с Abbott, рекомендуется сначала поговорить со своим руководителем.  Подразделение по связям с общественностью  По вопросам ожиданий компании Abbott от сотрудников в отношении как внутренних, так и внешних коммуникаций обращайтесь к представителю подразделения по связям с общественностью.  Веб-сайт подразделения по связям с общественностью   * Нажмите [здесь](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) для доступа к веб-сайту подразделения по связям с общественностью на портале Abbott World.   Политики и процедуры подразделения по связям с общественностью   * Нажмите [здесь](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs), чтобы получить доступ к политикам и процедурам на Глобальном портале политик Abbott World.   Центр ресурсов по работе с социальными сетями   * Нажмите [здесь](https://abbott.sharepoint.com/sites/crp-irpa/smrc) чтобы получить доступ к Центру ресурсов по работе с социальными сетями на портале Abbott World, где можно найти инструменты, которые помогут вам при использовании социальных сетей в компании Abbott. *Политику по работе с социальными сетями (MKT05)* можно найти в Центре ресурсов по работе с социальными сетями.   Отдел по работе с персоналом  Свяжитесь с представителем Отдела по работе с персоналом для решения вопросов, связанных с сотрудниками, включая ваши опасения по поводу взаимодействия с другими сотрудниками компании Abbott или кем-либо еще, связанным с компанией Abbott.  Веб-сайт отдела по работе с персоналом   * Нажмите [здесь](http://myhr.abbott.com/), чтобы получить доступ к порталу myHR в Abbott World.   Политики и процедуры Отдела по работе с персоналом — следующие глобальные политики в области управления персоналом описывают поведение, запрещенное на рабочем месте: *Преследование на рабочем месте (C-111)* и *насилие (C-113)*.   * Нажмите [здесь](https://abbott.sharepoint.com/sites/myhr/US-EN/pages/global-hr-policies.aspx) для доступа к вышеуказанным политикам на портале Abbott World.   Юридический отдел  При возникновении вопросов или сомнений в отношении юридических последствий неосмотрительных коммуникаций обращайтесь в Юридический отдел.  Веб-сайт Юридического отдела   * Нажмите [здесь](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal), чтобы перейти на веб-сайт Юридического отдела на портале Abbott World. На странице хранения [документации по юридическим причинам](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal/LHO/Pages/default.aspx) сайта Юридического отдела представлена важная информация об обязанностях сотрудников соблюдать требования, связанные с хранением информации для юридических нужд.   Правовые политики и процедуры — обратитесь к Правовым политикам и процедурам, чтобы узнать о требованиях, связанных с конфиденциальной информацией, антимонопольным законодательством и другими правовыми вопросами.   * Нажмите [здесь](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/GlobalPolicy/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_RES_GlobalPolicies) для доступа к юридическим политикам и процедурам на Глобальном портале политик на Abbott World.   Ресурсы управления информацией   * Чтобы ознакомиться с важными политиками, процедурами и ресурсами по управлению информацией и записями, сотрудникам компании Abbott нужно посетить веб-сайт [Информационного управления](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/infogov) на портале Abbott World.   Отдел этики и комплаенс (ОЕС)  ОЕС — это глобальный ресурс, к которому вы можете обращаться с вопросами или опасениями относительно ценностей компании и стандартов поведения.  Веб-сайт ОЕС – На веб-сайте Отдела корпоративной этики вы найдете ответы на различные вопросы, связанные с нормативно-правовым соответствием.   * Нажмите [здесь](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/Pages/Home.aspx), чтобы получить доступ к веб-сайту ОЕС на портале Abbott World.   Политики и процедуры OEC – для доступа к Глобальным и локальным положения и процедурам Отдела этики и комплаенс:   * Сотрудники компании Abbott должны посетить [iComply](https://icomply.abbott.com/Default.aspx).   Контакты OEC – Обращайтесь в OEC в любое время с вопросами относительно этики и нормативно-правового соответствия или для обсуждения проблем возможного нарушения наших письменных стандартов, законов или нормативно-правовых актов.   * Посетите страницу [«Связаться с OEC»](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/About/Pages/Contacts.aspx) на [веб-сайте OEC](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance) на портале Abbott World.   Горячая линия по вопросам этики и комплаенс. Обращайтесь на нашу многоязычную [Горячую линию Speak Up по вопросам этики и комплаенс](http://speakup.abbott.com/) для сообщения о беспокоящих вас возможных нарушениях стандартов делового поведения и несоблюдения ценностей нашей компании. Горячая линия работает круглосуточно и без выходных и позволяет оставлять сообщения через интернет либо через звонок по телефону с владеющим вашим языком оператором. Вы также можете сообщать о потенциальных нарушениях по адресу [investigations@abbott.com.](mailto:investigations@abbott.com) |
| [Screen 56](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=75_C_57)  [75\_C\_57](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=75_C_57) | Quick Reference Cards  Click [here](file:///C:\Users\SAMSOSX1\Downloads\reference\Quick_Reference.pdf) to review summaries of each section of this course.  Course Transcript  Click [here](file:///C:\Users\SAMSOSX1\Downloads\reference\Transcript.pdf) for a full transcript of the course. | Справочные таблицы  Нажмите [здесь](file:///C:\Users\SAMSOSX1\Downloads\reference\Quick_Reference.pdf), чтобы ознакомиться с кратким обзором каждого раздела данного курса.  Текстовая версия курса  Нажмите [здесь](file:///C:\Users\SAMSOSX1\Downloads\reference\Transcript.pdf), чтобы ознакомиться с полным текстом курса. |
| Screen 57  Activity: Introduction  76\_C\_58 | The Knowledge Check that follows consists of 10 questions. You must score 80% or higher to successfully complete this course. If you haven’t done so already, take a few minutes to review the Quick Reference Cards for each section. When you are ready, click the Knowledge Check button. | Следующий далее раздел «Проверка знаний» состоит из 10 вопросов. Для успешного прохождения курса вам необходимо набрать как минимум 80 %. Если вы еще этого не сделали, просмотрите справочные карточки для каждого раздела. Когда будете готовы, нажмите кнопку **«Проверка знаний»**. |
| Screen 58  Question 1: Scenario  77\_C\_59 | When talking about Abbott, its brands, or its products on social media, you should clearly disclose your connection to Abbott. | Говоря о компании Abbott, ее брендах или продукции в социальных сетях, вы должны четко раскрывать свою связь с компанией Abbott. |
| Screen 58  Question 1: Options  78\_C\_59 | [1] True.  [2] False. | [1] Верно.  [2] Неверно. |
| Screen 58  Question 1: Feedback  79\_C\_59 | When talking about Abbott, its brands, or its products on social media, be sure to clearly disclose your connection to Abbott. This helps ensure that everyone in your social network understands that you have a vested interest in Abbott.  For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | Говоря о компании Abbott, ее брендах или продукции в социальных сетях, вы должны четко раскрывать свою связь с компанией Abbott. Это поможет убедиться, что все в вашей социальной сети понимают, что у вас есть личная заинтересованность в компании Abbott.  Дополнительная информация о правильном ответе приведена в *Разделе 3.2 «Выбор правильного канала связи».* |
| Screen 58  Question 2: Scenario  80\_C\_59 | In order to help ensure the meaning of your message is as clear as possible, you should:  Check all that apply. | Для того чтобы смысл вашего сообщения был как можно более ясным, вам следует:  Отметьте все подходящие варианты. |
| Screen 58  Question 2: Options  81\_C\_59 | [1] Use clear, precise, and unambiguous language.  [2] Check to make sure you have provided sufficient context.  [3] Avoid using legal terms unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion.  [4] Avoid the use of emojis and emoticons. | [1] Использовать понятный, ясный и недвусмысленный язык.  [2] Убедиться, что вы предоставили достаточный контекст.  [3] Избегать употребления юридических терминов, если вы не являетесь адвокатом и не уполномочены давать юридическое заключение.  [4] Избегать использования эмодзи и смайликов. |
| Screen 58  Question 2: Feedback  82\_C\_59 | To help ensure the meaning of your message is as clear as possible, you should:   * Use clear, precise, and unambiguous language; * Check to make sure you have provided sufficient context; * Avoid using legal terms unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion; and * Avoid the use of emojis and emoticons.   For more information about the correct answer, see Section 2.3, Using Clear, Precise Language | Чтобы смысл вашего сообщения был как можно более ясным, вам следует:   * Использовать ясный, точный и недвусмысленный язык; * Убедиться, что вы предоставили достаточный контекст. * Избегать использования юридических терминов, если вы не юрист и не уполномочены давать юридическое заключение; и * Избегать использования эмодзи и смайликов.   Дополнительная информация о правильном ответе приведена в *Разделе 2.3 «Используйте ясные и понятные фразы».* |
| Screen 58  Question 3: Scenario  83\_C\_59 | When is it appropriate to include personal opinions in business communications? | Когда можно указывать в деловой переписке личное мнение? |
| Screen 58  Question 3: Options  84\_C\_59 | [1] Never. There is never a place for personal opinions in business communications.  [2] Only when communicating face-to-face or via phone.  [3] Anytime, as long as you make it clear that you are stating an opinion and not presenting a fact.  [4] Only when communicating with close work colleagues. | [1] Никогда. Личным мнениям в деловой переписке не место.  [2] Только общаясь лично или по телефону.  [3] В любое время, если вы ясно даете понять, что выражаете мнение, а не представляете факт.  [4] Только при общении с близкими коллегами по работе. |
| Screen 58  Question 3: Feedback  85\_C\_59 | It is okay to express personal opinions in business communications, as long as you make it clear that you are expressing your opinion and not presenting a fact.  For more information about the correct answer, see Section 2.4, Avoiding Presenting Opinions as Facts. | Выражение личного мнения в деловом общении — это нормально, если вы четко даете понять, что выражаете свое мнение, а не представляете факт.  Дополнительная информация о правильном ответе приведена в *Разделе 2.4 «Избегайте представления мнений как фактов».* |
| Screen 58  Question 4: Scenario  86\_C\_59 | Messages requiring a lot of history and context are best communicated via electronic channels. | Сообщения, требующие приложения больших объемов сопутствующей информации, лучше передавать по электронным каналам. |
| Screen 58  Question 4: Options  87\_C\_59 | [1] True.  [2] False. | [1] Верно.  [2] Неверно. |
| Screen 58  Question 4: Feedback  88\_C\_59 | Messages requiring a lot of history and context are best communicated in real time, either in person or over the phone.  For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | Сообщения, требующие приложения больших объемов сопутствующей информации, лучше передавать в режиме реального времени — лично или по телефону.  Дополнительная информация о правильном ответе приведена в *Разделе 3.2 «Выбор правильного канала связи».* |
| Screen 58  Question 5: Scenario  89\_C\_59 | Which of the following are pitfalls you should avoid in your business communications?  Check all that apply. | Каких из нижеперечисленных ошибок вам следует избегать в деловом общении?  Отметьте все подходящие варианты. |
| Screen 58  Question 5: Options  90\_C\_59 | [1] Imagining how others are likely to interpret what you are saying.  [2] Using secretive and conspiratorial tones.  [3] Adjusting your choice of words, tone, and body language to your audience.  [4] Using jokes and sarcasm to insert some fun in your communications. | [1] Представлять, как другие, скорее всего, истолкуют то, что вы говорите.  [2] Использовать скрытный и заговорщический тон.  [3] Подбирать слова, тон и язык тела под свою аудиторию.  [4] Использовать шутки и сарказм, чтобы сделать вашу коммуникацию более веселой. |
| Screen 58  Question 5: Feedback  91\_C\_59 | Sarcastic, ironic, and humorous tones are often misinterpreted in business communications.  This is especially true in written communications, where visual cues (such as body language) and aural cues (such as vocal inflections) are absent. Misperceptions can also be caused by the use of secretive and conspiratorial tones and language.  For more information about the correct answer, see 2.5, Regulating Your Tone. | Сарказм, ирония и юмор часто воспринимаются в деловом общении неправильно.  Это особенно заметно в письменных коммуникациях, где отсутствуют визуальные (например, язык тела) и слуховые (интонационные акценты) сигналы. Непонимание также может быть вызвано использованием заговорщического тона и фраз.  Для получения дополнительной информации о правильном ответе см. *2.5, «Контролируйте свой тон».* |
| Screen 58  Question 6: Scenario  92\_C\_59 | As long as you enable the privacy settings on a social media site, your comments and content will never be viewed by others. | Пока на вашей странице социальной сети включены настройки конфиденциальности, никто и никогда не сможет увидеть ваши комментарии и контент. |
| Screen 58  Question 6: Options  93\_C\_59 | [1] True.  [2] False. | [1] Верно.  [2] Неверно. |
| Screen 58  Question 6: Feedback  94\_C\_59 | Comments and content originally intended for only family and friends can often be viewed by others on social media, even if your privacy settings are enabled.  For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | Комментарии и контент, изначально предназначенные только для семьи и друзей, часто могут быть прочитаны другими людьми в социальных сетях, даже при включенных настройках конфиденциальности.  Дополнительная информация о правильном ответе приведена в *Разделе 3.2 «Выбор правильного канала связи».* |
| Screen 58  Question 7: Scenario  95\_C\_59 | Which of the following are effective ways of controlling your emotions when communicating?  Check all that apply. | Что из нижеперечисленного является эффективным способом контролировать свои эмоции при общении?  Отметьте все подходящие варианты. |
| Screen 58  Question 7: Options  96\_C\_59 | [1] Using neutral language.  [2] Avoiding the use of emotionally loaded terms.  [3] Never sending a message when you are upset. | [1] Использовать нейтральный язык.  [2] Избегать использования эмоционально окрашенных терминов.  [3] Никогда не отправлять сообщение, когда вы расстроены. |
| Screen 58  Question 7: Feedback  97\_C\_59 | It is important to control your emotions when communicating in a business environment:   * Always use neutral language. * Avoid emotionally loaded terms. * Never send a message when you are upset.   For more information about the correct answer, see Section 2.6, Controlling Your Emotions. | При общении в деловой среде важно контролировать свои эмоции:   * Используйте только нейтральные выражения. * Избегайте эмоционально окрашенные термины. * Никогда не отправляйте сообщения, когда вы расстроены.   Дополнительная информация о правильном ответе приведена в *Разделе 2.6 «Контролируйте эмоции».* |
| Screen 58  Question 8: Scenario  98\_C\_59 | Which of the following would be appropriate to send via instant messaging? | Какой из следующих видов информации можно отправить мгновенным сообщением в мессенджере? |
| Screen 58  Question 8: Options  99\_C\_59 | [1] Sales information.  [2] An alert of a scheduling conflict.  [3] A performance evaluation.  [4] Potentially hiring a doctor for an educational event. | [1] Информацию о продажах.  [2] Предупреждение о конфликте в расписании.  [3] Оценку эффективности сотрудников.  [4] Потенциальное привлечение врача для образовательного мероприятия. |
| Screen 58  Question 8: Feedback  100\_C\_59 | Instant messaging (IM) is a great tool that can be used to provide colleagues with updates on our activities, ask a quick question, alert partners of scheduling conflicts, as well as arrange and schedule meetings. IM is not, however, an appropriate channel for creating or transmitting substantive business information, such as sales information, performance reviews, or discussions about whether HCPs should be engaged for services/events.  For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | Мессенджеры — это отличные инструменты, которые можно использовать для передачи коллегам актуальной информации, направления коротких вопросов, уведомления партнеров о конфликтах в расписании, а также для организации и планирования встреч. Однако мессенджер не является подходящим каналом для создания или передачи важной деловой информации, такой как информация о продажах, оценка эффективности сотрудников или обсуждение того, следует ли привлекать медицинских работников для оказания услуг / участия в мероприятиях.  Дополнительная информация о правильном ответе приведена в *Разделе 3.2 «Выбор правильного канала связи».* |
| Screen 58  Question 9: Scenario  101\_C\_59 | Communications related to Abbott business may be conducted using home computers and personal email addresses, provided you are careful not to disclose confidential or proprietary information. | Коммуникации, связанные с работой в Abbott, можно осуществлять с использованием домашнего компьютера и личного адреса электронной почты при условии, что вы соблюдаете предосторожности и не разглашаете конфиденциальную или служебную информацию. |
| Screen 58  Question 9: Options  102\_C\_59 | [1] True.  [2] False. | [1] Верно.  [2] Неверно. |
| Screen 58  Question 9: Feedback  103\_C\_59 | Communications related to Abbott business should only be done via the devices, software, and tools approved by Abbott.  For more information about the correct answer, see Section 3. 3, Using the Right Tools. | Коммуникации, связанные с работой в Abbott, можно осуществлять только с помощью устройств, программного обеспечения и инструментов, одобренных Abbott.  Дополнительная информация о правильном ответе приведена в *Разделе 3. 3, «Использование правильных инструментов».* |
| Screen 58  Question 10: Scenario  104\_C\_59 | Which of the following messages are examples of careful communications:  Check all that apply. | Какие из следующих сообщений являются примерами осмотрительной коммуникации:  Отметьте все подходящие варианты. |
| Screen 58  Question 10: Options  105\_C\_59 | [1] We need to do whatever it takes to get Dr. Smith’s business.  [2] Dr. Smith is a key opinion leader in the therapy area and a great communicator. We should make sure he is on our call plans and knows about the benefits of our products.  [3] We need to block our competitors.  [4] We need to plan for the competition. | [1] Мы должны сделать все возможное, чтобы получить бизнес доктора Смита.  [2] Доктор Смит — ключевой лидер в области терапии и отличный источник научной информации. Мы должны убедиться, что он включен в наши расписания звонков и знает о преимуществах наших продуктов.  [3] Нам нужно создавать препятствия нашим конкурентам.  [4] Нам нужно спланировать конкуренцию. |
| Screen 58  Question 10: Feedback  106\_C\_59 | Careful communication requires the use of clear, concise, unambiguous language. The statement, “We need to do whatever it takes to get Dr. Smith’s business,” is vague and open to potential negative interpretations. You should consider rephrasing using clear, unambiguous language: “Dr. Smith is a key opinion leader in the therapy area and a great communicator. We should make sure he is on our call plans and knows about the benefits of our products.” Likewise, the statement, “We need to block our competitors,” could be misconstrued as a restriction of trade. A more precise, less ambiguous statement is, “We need to plan for the competition.”  For more information about the correct answer, see Section 2.3, Using Clear, Precise Language. | Осмотрительная коммуникация требует использования четкого, лаконичного, недвусмысленного языка. Заявление «Мы должны сделать все возможное, чтобы получить бизнес доктора Смита» расплывчато и открыто для потенциальных негативных интерпретаций. Вам следует подумать о перефразировании, используя ясный, недвусмысленный язык: «Доктор Смит — ключевой лидер в области терапии и отличный источник научной информации. Мы должны убедиться, что он включен в наши расписания звонков и знает о преимуществах наших продуктов». Точно так же заявление «Нам нужно создавать препятствия нашим конкурентам» может быть неверно истолковано как ограничение торговли. Более точное и менее двусмысленное заявление: «Нам нужно спланировать конкуренцию».  Дополнительная информация о правильном ответе приведена в *Разделе 2.3 «Используйте ясные и понятные фразы».* |
| Screen 58  107\_C\_59 | All questions remain unanswered | Вы не ответили ни на один вопрос. |
| Screen 59  Activity: Overall Feedback  108\_C\_60 | No results are available, as you have not completed the Knowledge Check.  Congratulations! You have successfully passed the Knowledge Check and completed the course.  Please review your results below by clicking on each question.  Once you are done, you must click the Exit [X] button in the course title bar before closing your browser window or browser tab.  Sorry, you did not pass the Knowledge Check. Take a few minutes to review your results below by clicking on each question.  When you are done, click the Retake Knowledge Check button. | Вы не выполнили проверку знаний, поэтому результаты недоступны.  Поздравляем! Вы успешно выполнили проверку знаний и завершили курс.  Просмотрите свои результаты ниже, нажимая на каждый вопрос.  По окончании нажмите кнопку **Exit [X]** (Выход) рядом с названием курса, чтобы закрыть окно или вкладку браузера.  К сожалению, вы не прошли проверку знаний. Просмотрите свои результаты ниже, нажимая на каждый вопрос.  Когда будете готовы, нажмите на кнопку **Retake Knowledge Check** (повторить проверку знаний). |
| 109\_toc\_1 | Introduction | Введение |
| 110\_toc\_2 | Welcome | Добро пожаловать |
| 111\_toc\_3 | Objectives | Цели |
| 112\_toc\_4 | Tutorial | Руководство |
| 113\_toc\_5 | Crafting Your Message Carefully | Тщательное составление вашего сообщения |
| 114\_toc\_6 | Overview | Обзор |
| 115\_toc\_7 | Considering Your Audience | Учитывая вашу аудиторию |
| 116\_toc\_8 | Using Clear, Precise Language | Используйте ясные и понятные фразы |
| 117\_toc\_9 | Avoiding Presenting Opinions as Facts | Избегайте представления мнений под видом фактов |
| 118\_toc\_10 | Regulating Your Tone | Контролируйте ваш тон |
| 119\_toc\_11 | Controlling Your Emotions | Контролируйте ваши эмоции |
| 120\_toc\_12 | Crafting Your Message Carefully: Quick Reference | Тщательное составление вашего сообщения: краткий справочник |
| 121\_toc\_13 | Managing Communications Responsibly | Ответственное управление коммуникациями |
| 122\_toc\_14 | Overview | Обзор |
| 123\_toc\_15 | Selecting the Right Channel | Выбор правильного канала связи |
| 124\_toc\_16 | Using the Right Tools | Использование правильных инструментов |
| 125\_toc\_17 | Where to Go for Support | Куда обратиться за поддержкой |
| 126\_toc\_18 | Managing Communications Responsibly: Quick reference | Ответственное управление коммуникациями: Краткий справочник |
| 127\_toc\_19 | Resources | Ресурсы |
| 128\_toc\_20 | Where to Get Help | Куда обращаться за помощью |
| 129\_toc\_21 | Reference Material | Справочные материалы |
| 130\_toc\_22 | Knowledge Check | Проверка знаний |
| 131\_toc\_23 | Introduction | Введение |
| 132\_toc\_24 | Knowledge Check | Проверка знаний |
| 133\_toc\_25 | Question 1 | Вопрос 1 |
| 134\_toc\_26 | Question 2 | Вопрос 2 |
| 135\_toc\_27 | Question 3 | Вопрос 3 |
| 136\_toc\_28 | Question 4 | Вопрос 4 |
| 137\_toc\_29 | Question 5 | Вопрос 5 |
| 138\_toc\_30 | Question 6 | Вопрос 6 |
| 139\_toc\_31 | Question 7 | Вопрос 7 |
| 140\_toc\_32 | Question 8 | Вопрос 8 |
| 141\_toc\_33 | Question 9 | Вопрос 9 |
| 142\_toc\_34 | Question 10 | Вопрос 10 |
| 143\_toc\_35 | Feedback | Комментарий |
| 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 | Курс не может связаться с системой LMS. Нажмите «ОК», чтобы продолжить изучение курса. Обращаем ваше внимание, что аттестация по курсу недоступна. Нажмите «Отменить» для выхода |
| 145\_string\_2 | All questions remain unanswered | Вы не ответили ни на один вопрос. |
| 146\_string\_3 | Questions | Вопросы |
| 147\_string\_4 | Question | Вопрос |
| 148\_string\_5 | not answered | не отвечен |
| 149\_string\_6 | That's correct! | Правильно! |
| 150\_string\_7 | That's not correct! | Это неверно! |
| 151\_string\_8 | Feedback: | Комментарий: |
| 152\_string\_9 | Careful Communication | Осмотрительная коммуникация |
| 153\_string\_10 | Knowledge Check | Проверка знаний |
| 154\_string\_11 | Submit | Отправить |
| 155\_string\_12 | Retake Knowledge Check | Повторить тест |
| 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. | Описание курса: Осмотрительная коммуникация является ключом к созданию, поддержанию и защите репутации компании Abbott. Цель данного курса состоит в том, чтобы продемонстрировать, что язык, тон и эмоции играют важную роль в том, как принимается и интерпретируется деловая коммуникация, а также дать рекомендации о том, как выбрать наиболее подходящий канал и инструменты для передачи вашего сообщения. Прохождение этого курса займет около 35-40 минут. |
| 157\_string\_14 | Table of Contents | Содержание |
| 158\_string\_15 | Where to Get Help | Куда обращаться за помощью |
| 159\_string\_16 | Reference Material | Справочные материалы |
| 160\_string\_17 | Audio | Аудио |
| 161\_string\_18 | Exit | Выход |
| 162\_string\_19 | Close | Закрыть |