|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Id | Source | Target |
| [Screen 1](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=1_C_2) [1\_C\_2](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=1_C_2)  | In today’s business environment, where people are connected globally 24/7, communication is more important than ever.This course will explain some simple steps we can all take to communicate ethically, responsibly, and professionally. | У сучасному бізнес-середовищі, коли люди по всьому світу залишаються на зв’язку цілодобово, комунікації є важливими, як ніколи.У цьому курсі ми пояснимо деякі прості заходи, яких ми всі можемо вживати для налагодження етичного, відповідального та професійного спілкування. |
| [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. | Після закінчення цього курсу ви зможете:* чітко, точно та однозначно висловлювати свої думки під час спілкування;
* контролювати свій тон і емоції задля уникнення непорозумінь;
* обирати найдоречніший канал для своїх повідомлень;
* дізнатися, куди звертатися по допомогу й де діставати підтримку.

Щоби пройти курс повністю, знадобиться приблизно 35-40 хвилин. |
| [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, що знаходяться у верхній частині екрана, надають доступ до ключових ресурсів в одне натискання:* Зміст
* Важлива контактна інформація
* Довідкові матеріали.

Також можна використати значок «Вихід», щоб закрити вікно курсу. |
| [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.
 | Існує кілька функцій, які допоможуть вам пройти цей курс.* Стрілки «Назад» і «Вперед» дозволяють переходити від одного екрану до іншого.
* Горизонтальний повзунок у нижній частині екрана дозволяє побачити, в якій частині курсу ви знаходитеся.
* Зміст надасть можливість переходити від розділу до розділу.
 |
| [Screen 5](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=5_C_6) [5\_C\_6](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=5_C_6)  | Knowledge CheckOnce you have reviewed the content of this course, you will be required to complete a 10-question Knowledge Check.The Knowledge Check can be taken at any time by clicking the Table of Contents icon and selecting Knowledge Check. | Перевірка знаньПісля ознайомлення зі змістом цього курсу вам треба буде пройти перевірку знань, надавши відповіді на 10 запитань.Перевірку знань можна пройти в будь-який час, натиснувши на значок «Зміст» і вибравши «Перевірка знань». |
| [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. | У цьому розділі ми пояснимо, чому важливо завжди враховувати те, із ким ви спілкуєтеся.Ми продемонструємо, як мова, тон та емоції відіграють важливу роль у тому, як сприймають і тлумачать ваші слова. |
| [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. | Принцип уважного спілкування у бізнес-середовищі вимагає від нас враховувати те, як інші тлумачитимуть те, що ми говоримо.Він вимагає від нас визнавати, що інші мають переконання, досвід, виховання та індивідуальність, що відрізняються від наших. |
| [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. | Уважне спілкування передбачає більше, ніж просто уникнення образливих і дискримінаційних висловлювань або вміння втримати себе від нетерпимих або загрозливих зауважень.Це означає визнавати, що якщо щось зрозуміло вам, це зовсім не означає, що це зрозуміло іншим. |
| [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. | Ефективним способом продумати комунікацію є уявити двох осіб, які спілкуються один з одним.На базовому рівні комунікація складається з відправника, повідомлення та одержувача. |
| [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. | Під час спілкування ми часто припускаємо, що повідомлення, яке ми надсилаємо, та його значення є однаковими.На жаль, це не завжди відповідає дійсності, тому що зміст повідомлення можна тлумачити по-різному. |
| [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? | Завжди зважайте на те, із ким ви спілкуєтесь, перш ніж почати розмову.Думайте про те, як інші можуть тлумачити те, що ви говорите, і на основі цього підбирайте слова, стиль і мову тіла.НАТИСНІТЬ НА КОЖЕН ЗНАЧОК, ЩОБИ ВІДКРИТИ ПИТАННЯ, ЯКІ ТРЕБА ВРАХОВУВАТИ ПІД ЧАС СПІЛКУВАННЯ У БІЗНЕС-СЕРЕДОВИЩІ.Ви звертаєтеся до когось із вашої компанії чи до сторонніх осіб?Чи розмовляють ваші співбесідники однією мовою?Ви будете спілкуватися з однією особою чи групою людей?Розмова вестиметься з клієнтом компанії?Ви спілкуєтеся з керівником чи колегою? |
| [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. | Уважне спілкування вимагає чітко, точно та однозначно висловлювати свої думки. |
| [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. | Можливо, ви розумієте свої слова, проте це не означає, що їх зрозуміє ваша аудиторія.Цей ризик збільшується під час письмової комунікації, адже між надсиланням повідомлення та отриманням відповіді проходить певний час, і тому важко оцінити, чи зрозумів одержувач те, що ми маємо на увазі. |
| [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! | Уявіть...Керівник регіонального підрозділу надсилає електронною поштою лист групі співробітників:Нам потрібно просувати цей продукт. Ми дуже відстали від графіку. Мені потрібно, щоб ви зробити все можливе для досягнення цільових показників цього місяця.Неправильно!Правильно!Частково 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 | На вашу думку, таке повідомлення може становити ризик для компанії?[1] Так[2] Ні.Надіслати |
| [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. | Хоча малоймовірно, що керівник регіонального підрозділу мав намір заохотити підлеглих до виконання будь-яких незаконних дій, фактом є те, що фраза «мені потрібно, щоб ви зробити все можливе» є неясною та відкритою для тлумачення.Якщо один зі співробітників, наприклад, уклав контракт із порушенням політики компанії, він може продемонструвати цей електронний лист і заявити, що керівник дав зелене світло на будь-які дії задля укладення контракту. |
| [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. | Розгляньмо просту техніку, яка допоможе забезпечити, що значення ваших слів є максимально зрозумілим. |
| [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. | По-перше, обміркуйте слова, які ви вибираєте.Слова, які ви використовуєте, мають бути чіткими, точними та однозначними. Простіше кажучи, обирайте слова, які легко зрозуміти. |
| [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. | По-друге, переконайтеся, що ви надали достатній контекст.Надаючи відповідний контекст, ви можете уникнути непорозумінь і неоднозначності.Наприклад, якщо ви посилаєтесь на когось чи на щось, переконайтеся, що ви надали достатньо детальну інформацію, щоби було зрозуміло, про *кого* чи *що* ви 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. | По-третє, уникайте використання юридичних термінів.Недбале використання юридичних термінів може призвести до серйозних наслідків. Якщо ви не є юристом і не маєте повноважень надавати юридичні висновки, завжди уникайте використання юридичних термінів, як-от «недбалий», «незаконний», «необачний» або «зобов’язаний». Ці терміни можуть докорінно змінити зміст ваших слів. Вони також можуть тлумачитися та (або) використовуватися третіми особами як визнання відповідальності під час судових процесів. |
| [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! | Уявіть...Керівник відділу навчання надсилає електронного листа колезі про віртуальний семінар, який він відвідав у межах підготовки з використання нового продукту.Вони проводять жахливу підготовку з використання цього продукту. Ніхто нічого не вивчає. Це така недбалість!Неправильно!Правильно!Частково 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 | Як ви вважаєте, що саме хотів сказати керівник відділу навчання?[1] Він намагається сказати, що підготовка проходить на досить слабкому рівні.[2] Він намагається сказати, що підготовка не відповідає мінімальним стандартам, визначеним у законах.Надіслати |
| [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. | Насправді, керівник відділу навчання намагається сказати, що підготовка проходить на досить слабкому рівні. Використання терміну «недбалість» може тлумачитися як юридичний висновок про те, що підготовка не відповідає мінімальним стандартам, визначеним у законах. Цю переписку можуть використати треті особи, щоби стверджувати, що підготовка компанії Abbott не є достатньою, і що компанія порушує закони. |
| [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. | Нарешті, уникайте використання емодзі та емограм.Незважаючи на те, що емодзі та емограми часто вважаються безпечними та грайливими, вони можуть означати різні речі в різних культурах та соціальних середовищах. Це може призвести до серйозних непорозумінь під час ділового спілкування. |
| [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. | Уважні комунікації також передбачають уникнення припущень і представлення поглядів як фактів.Це не означає, що вам заборонено робити будь-які припущення. Це означає, що якщо ви робите припущення, варто пояснити, що ви висловлюєте свою думку, а не викладаєте факт.Наприклад, у контексті персонального спілкування ви можете досить безпечно сказати другові: «... що компанія Х припинить діяльність через декілька років». Проте в контексті ділового спілкування подібне припущення може бути неправильно витлумачено як факт або добре поінформований висновок. Потім це можуть використати для обґрунтування бізнес-рішення — можливо, із плачевними наслідками. |
| [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! | Уявіть...Регіональний менеджер із продажів чує чутку, що під час розроблення нового продукту виникли проблеми з якістю. Потім менеджер бере участь у зустрічі, де оголошується, що запуск нового продукту буде відкладено. Після зустрічі менеджер надсилає текстове повідомлення колезі:Щойно дізналася... Вони вдруге скасували запуск. Серйозні проблеми з якістю нового продукту!Частково вірно!Правильно!Частково 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 | З урахуванням цього текстового повідомлення, які з нижченаведених тверджень, за вашим припущенням, є правдивими?[1] Запуск скасовано.[2] Новий продукт має серйозні проблеми з якістю.[3] Обидва варіанти 1 і 2.Надіслати |
| [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. | Переважно люди можуть припустити, що обидва твердження вірні — що запуск скасовано й що скасування викликане «проблемами з якістю» нового продукту.Проте правда полягає в тому, що менеджер із продажів і гадки не має про причини затримки. Менеджер припустив, що скасування запуску було спричинене проблемами з якістю (згідно з чутками) і потім видав це припущення за 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. | Те, як ми говоримо, настільки ж важливе, як і те, що ми говоримо.Використання невірного тону під час спілкування може призвести до непорозумінь щодо значення ваших слів, вплинути на їхнє сприйняття і співбесідник може припустити те, чого ми не мали на увазі. |
| [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! | Уявіть...Торговий представник, який щойно завершив переговори щодо укладення контракту з клієнтом, розміщує в соціальних медіа саркастичний коментар:О боже! Клієнт Х переробив свій офіс. Безсумнівно виглядає по-іншому. Дуже смішно! Напевне, вони вважають, що помаранчевий — це новий чорний!Неправильно!Правильно!Частково 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 | Тепер уявіть, що цей коментар набув розголосу. Як, на вашу думку, відреагують клієнти Abbott і громадськість?[1] Вони чекатимуть від Abbott офіційної відповіді, перш ніж робити поспішні висновки.[2] Вони не судитимуть торгового представника за браком доказів і зрозуміють, що це жарт.[3] Вони будуть шоковані такою непрофесійною поведінкою співробітника компанії Abbott.Надіслати |
| [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. | Навіть якщо торговий представник просто пожартував, люди, які не знають його або ситуації, швидше за все, сприйматимуть це яке глузування зі смаку клієнта щодо оздоблення інтер’єрів. |
| [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. | Саркастичні, іронічні та жартівливі висловлювання часто неправильно тлумачаться в бізнес-середовищі.Особливо це стосується письмових комунікацій, у яких візуальні підказки (наприклад, мова тіла) і слухові сигнали (наприклад, голосові інтонації) відсутні. |
| [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. | Неправильне сприйняття може бути спричинене використанням конспіративного тону.Наприклад, такі фрази, як-от «Тільки не кажи нікому», «Ти не повіриш, але» або «Кажу це лише тобі» можуть спричинити сприйняття абсолютно доречних дій як недоречних або незаконних. |
| [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! | Уявіть...Чиновник розслідує звинувачення в шахрайстві, висунуте проти компанії, яка надає медичні послуги. Компанію звинувачують у приховуванні негативної інформації стосовно її продукції.У ході розслідування чиновник натрапив на електронний лист від однієї з співробітниць дослідницького центру компанії на адресу колеги:Стосовно тієї розмови — давай залишимо це між нами. Якщо про це дізнаються, буде жах!Неправильно!Правильно!Частково 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 | Чи погоджуєтесь ви з припущенням, що діяльність цієї особи підлягатиме подальшому розслідуванню, враховуючи звинувачення в шахрайстві, висунуті проти компанії?[1] Так.[2] Ні.Надіслати |
| [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. | Навіть якщо співробітниця дослідницького центру може не брати участі в жодній шахрайській діяльності або приховуванні, такий таємничий та конспіративний тон в електронному листі змушує думати навпаки.Виявляється, що у вказаному листі йшлося про особисті справи, але через тон і вибір слів ця співробітниця може стати об’єктом розслідування. |
| [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. | Наше вміння контролювати емоції під час спілкування може дуже сильно впливати на сприйняття людьми того, що ми говоримо і, в остаточному підсумку, на те, як вони нас сприймають. |
| [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. | Попри те, що ми інколи можемо знаходити для себе виправдання, коли даємо вихід поганому настрою чи розчаруванню під час спілкування з колегою або діловим партнером, важливо підтримувати здорову атмосферу в робочому середовищі.Навіть якщо спалах триватиме недовго, можливо, ваші колеги пам’ятатимуть його довгий час після того, як вщухнуть ваші емоції. |
| [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. | Завжди варто заспокоїтися, перш ніж відповідати будь-кому.Ніколи не відправляйте листів, коли ви засмучені. Натомість збережіть чернетку повідомлення, а згодом перечитайте його та відкоригуйте, або взагалі не відправляйте. |
| [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. | Розгляньмо деякі інші способи регулювати ваші емоції під час спілкування.Використовуйте нейтральний тон. Наприклад, якщо використовувати слова «питання» замість «проблема» або «виклик» замість «катастрофа», це забезпечить більшу об’єктивність і меншу емоційність дискусії.Уникайте емоційно заряджених термінів, як-от «тупий», «лінивий» або «небезпечний». Такі слова можна легко вирвати з контексту.Нарешті, у разі виникнення будь-яких сумнівів щодо того, що ви хочете обговорити, зверніться до колеги чи вашого менеджера за порадою. |
| [Screen 32](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=42_C_33) [42\_C\_33](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=42_C_33)  | Communicating carefully in a business environment requires us to consider how others are likely to interpret what we are saying.Use clear, precise, unambiguous language* Choose words that are simple to understand.
* Check to make sure you have provided sufficient context.
* Avoid using legal terms - unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion.
* Avoid the use of emojis and emoticons.
* Avoid assumptions and the presentation of opinions as facts.

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

Control your emotions* Always take the time to calm down before you respond to someone.
* Use neutral language.
* Avoid emotionally loaded terms.
 | Принцип уважного спілкування у бізнес-середовищі вимагає від нас враховувати те, як інші тлумачитимуть те, що ми говоримо.Висловлюйте свої думки чітко, точно та однозначно* Обирайте слова, які легко зрозуміти.
* Переконайтеся, що ви надали достатній контекст.
* Уникайте використання юридичних термінів, якщо ви не є юристом і не маєте повноважень надавати юридичні висновки.
* Уникайте використання емодзі та емограм.
* Уникайте припущень і не представляйте погляди як факти.

Контролюйте свій тонТе, як ми говоримо, настільки ж важливе, як і те, що ми говоримо:* Саркастичні, іронічні та жартівливі висловлювання часто неправильно тлумачаться в бізнес-середовищі.
* Неправильне сприйняття може бути спричинене використанням конспіративного тону.

Контролюйте свої емоції* Завжди варто заспокоїтися, перш ніж відповідати будь-кому.
* Використовуйте нейтральний тон.
* Уникайте емоційно заряджених термінів.
 |
| [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. | У цьому розділі ви дізнаєтеся, як обирати найдоречніший канал та інструменти для вашого повідомлення. |
| [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, який ми використовуємо, може суттєво впливати на те, як ми формулюємо та передаємо наші думки.Він також визначає, наскільки ми здатні контролювати свої повідомлення після їхнього створення. |
| [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. | Деякі медіа є більш ефективними та адекватними для передачі певних типів інформації, ніж інші. |
| [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. | Електронна пошта, наприклад, є дуже гарним засобом створення та передачі бізнес-інформації щодня.Швидкість і зручність роблять її відмінним інструментом для відповіді на запити клієнтів, оновлення інформації по проектах для колег, пересилання пропозицій і звітів тощо.Однак, електронна пошта не підходить для обміну високо конфіденційною інформацією з майнових та правових питань. |
| [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. | Повідомлення, які носять високо конфіденційний характер, або такі, що вимагають великого обсягу інформації та контексту, краще передати в режимі реального часу, особисто або по телефону.Завжди думайте про тип інформації, яку ви передаєте, про аудиторію, яка отримує цю інформацію, а також про найкращий канал для передачі такої інформації. |
| [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. | Миттєві та текстові повідомлення набули підвищеної популярності як метод комунікацій на теми бізнесу.Засоби передачі текстових і миттєвих повідомлень є відмінними інструментами, щоб оновити інформацію про бізнес-діяльність для колег, поставити швидке запитання, повідомити партнерів про конфлікти у розкладі, а також організувати та спланувати зустріч. Засоби передачі текстових і миттєвих повідомлень, однак, не є відповідними каналами для створення та передачі такої ділової інформації, як дані з продажів або підсумки бізнес-діяльності. |
| [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. | Усе частіше використовуються віртуальні наради, як-от селекторні наради або відео-конференції.Вони ідеально підходять для управління віддаленими робочими групами, проведення інтерактивних демонстрацій тощо. Попри те, що віртуальні наради забезпечують чисельні переваги, вони також пов’язані зі складнощами та ризиками. Наприклад, віртуальні наради не забезпечують той же рівень безпеки, як особисте спілкування, яке зазвичай відбувається за зачиненими дверима. Отже, вони не підходять для обговорення або передавання конфіденційної інформації. |
| [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. | Соціальні мережі, напевно, є самим динамічним варіантом серед усіх доступних каналів комунікацій.Вони забезпечують унікальну можливість безпосередньої онлайн взаємодії, співпраці та обміну інформацією з клієнтами, споживачами, пацієнтами, іншими співробітниками компанії Abbott та громадськістю. Ця можливість також становить суттєвий виклик. Оскільки взаємодії в соціальних мережах є швидкими та динамічними й можуть набути розголосу, це може призвести до швидкого розповсюдження, розголошення та викривлення інформації, поглядів і думок. Отже, неналежне використання соціальних мереж може становити значний ризик для репутації компанії 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.
 | Також важливо розуміти, що обраний нами канал спілкування може вплинути на те, як ми формулюємо та висловлюємо наші думки.Це особливо актуально в разі комунікацій електронними засобами, коли ми зазвичай:* відповідаємо на повідомлення дуже швидко;
* використовуємо менш офіційний стиль;
* приділяємо мало уваги вибору слів.
 |
| [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. | Використання електронних засобів передачі інформації може призвести до того, що ми кажемо не те, що хотіли, що інформація попадає до невірних одержувачів або що ми дозволяємо собі висловлювання, які можуть образити інших.Це не означає, що ми не маємо використовувати електронну пошту, миттєві повідомлення, віртуальні наради або соціальні мережі, якщо вони є найбільш підходящими або ефективними каналами. Натомість ми маємо бути обачними при використанні цих засобів передачі інформації.НАТИСНІТЬ КНОПКУ «УВАЖНІ КОМУНІКАЦІЇ», ЩОБИ ДІЗНАТИСЯ БІЛЬШЕ. |
| [Screen 42](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=53_C_43) [53\_C\_43](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=53_C_43)  | CAREFUL COMMUNICATIONBefore sending an email, you should always re-read what you have written and ask yourself:* Am I using an appropriate choice of words?
* Am I maintaining a professional tone?
* Is everything clear and unambiguous?
* Is the information I am planning on sharing relevant to every person I am planning on sharing it with?
 | УВАЖНІ КОМУНІКАЦІЇПерш ніж відправити інформацію електронною поштою, завжди перечитуйте написане вами та запитуйте себе:* Чи обираю я правильні слова?
* Чи досить професійно я викладаю свої думки?
* Чи є моє повідомлення ясним і однозначним?
* Чи дійсно інформація, яку я планую передати, стосується кожної людини, якій я планую її передати?
 |
| [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. | Перш ніж вибрати канал зв’язку, треба подумати про межі контролю, який ми, швидше за все, матимемо над нашим повідомленням після його створення. |
| [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. | Більшість людей недооцінює потенційний обсяг публічного розкриття, коли йдеться про електронне спілкування.Електронний лист можуть помилково надіслати або скопіювати невірному одержувачу.Повідомлення можуть передати іншим особам.Онлайн-дописи можуть набрати швидкого розголосу. |
| [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. | Ми забуваємо, що, по суті, в Інтернеті немає кордонів і що після натискання кнопки «Надіслати» все, що відбувається з нашим повідомленням, в значній мірі перебуває поза нашим контролем.Це може призвести до швидкого розповсюдження, поглинання та викривлення інформації, поглядів і думок. |
| [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. | Ми також забуваємо, що електронна інформація може зберігатися вічно.Хоча Abbott застосовує дуже суворі правила зберігання та знищення документів, інші компанії можуть не мати таких правил. Це означає, що коментарі, які ви колись студентом розмістили на сумнівному веб-сайті, досі знаходяться там. |
| [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. | Нарешті, слід пам’ятати, що наші особисті погляди та інформація, які ми передаємо, зокрема в соціальних мережах, можуть мати негативний вплив на нашу кар’єру, нашу компанію, клієнтів, зацікавлених осіб і пацієнтів.Наприклад, ми маємо пам’ятати, що під час використання соціальних мереж межа між особистістю людини та її образом як співробітника компанії дуже розмита. Зміст та відповідні коментарі, які від початку призначалися лише для сім’ї та друзів, можуть переглядати інші люди, навіть якщо параметри конфіденційності увімкнуто. |
| [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. | Оскільки соціальні мережі наражають компанію Abbott та її зацікавлених осіб на підвищені ризики, у нашій компанії є Настанови щодо використання соціальних мереж, які розповсюджуються на всіх користувачів соціальних мереж як усередині компанії, так і поза її межами.НАТИСНІТЬ ПАНЕЛІ, ЩОБИ ДІЗНАТИСЯ БІЛЬШЕ. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=60_C_49) [60\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=60_C_49)  | [1] Understand the MediumUnderstand the MediumFollow each platform’s terms of use, and make sure you keep up with changes, which can happen at any time. Also, understand the culture of the online communities with which you interact and how your intended audience communicates. | [1] Розумійте засіб зв’язкуРозумійте засіб зв’язкуДотримуйтесь умов використання кожної платформи та слідкуйте за змінами, які можуть відбутися у будь-який час. Також розумійте культуру онлайн-спільнот, з якими ви взаємодієте, і те, як спілкуються ваші співбесідники. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=61_C_49) [61\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=61_C_49)  | [2] Be TransparentBe TransparentWhen talking about Abbott, its brands, or its products, be sure to clearly disclose your connection to Abbott in your posts. This helps ensure that everyone in your social network understands that you have a vested interest in Abbott.To disclose your Abbott connection, use statements such as:“Check out my company’s new …!”“ I work for Abbott and am excited about our new campaign.”“Love my company’s new ....”You can also use a hashtag at the end of your post to disclose your connection to Abbott, for example:#IWorkAtAbbott#ProudToBeAbbott | [2] Будьте прозоримиБудьте прозоримиОбговорюючи компанію Abbott, її бренди або продукцію, чітко розкривайте у ваших дописах ваш зв’язок із компанією Abbott. Це допоможе поінформувати всіх учасників вашої соціальної мережі, що ви маєте особистий інтерес щодо компанії Abbott.Для розкриття вашого зв’язку з компанією Abbott рекомендуємо використовувати такі твердження:«Подивіться на новий … моєї компанії!»«Я працюю в Abbott, і я в захваті від нашої нової кампанії»«Обожнюю новий … моєї компанії»Також ви можете розкрити свій зв’язок із компанією Abbott за допомогою хештегів наприкінці свого допису, наприклад:#IWorkAtAbbott (Я працюю в Abbott)#ProudToBeAbbott (Пишаюся роботою в Abbott) |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=62_C_49) [62\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=62_C_49)  | [3] Respect Others and Use Sound JudgmentRespect Others and Use Sound JudgmentBe respectful of your intended (and unintended) audiences and their perspectives. Remember that there are no geographic boundaries online. Local posts and comments may have global significance and vice versa.Avoid using ethnic slurs, obscenities, or any language or activity that would violate Abbott’s policies. Also avoid making disparaging or false statements about anyone or anything, including our competitors or their products.Consult Public Affairs when considering whether to respond to a negative comment posted on an Abbott external social media channel. | [3] Поважайте інших та користуйтеся здоровим глуздомПоважайте інших та користуйтеся здоровим глуздомПоважайте свою аудиторію (як передбачувану, так і непередбачувану) та їхні погляди. Пам’ятайте, що в онлайн-мережі немає географічних кордонів. Місцеві дописи та коментарі можуть набути міжнародного розголосу та навпаки.Уникайте образливих натяків щодо етнічної приналежності, непристойностей чи будь-яких виразів або дій, які порушують вимоги політик компанії Abbott. Також уникайте принизливих і неправдивих тверджень щодо будь-кого чи будь-чого, зокрема наших конкурентів чи їхньої продукції.Звертайтеся до Департаменту зв’язків із громадськістю за порадами щодо того, чи варто відповідати на негативний коментар, опублікований на каналі компанії Abbott у зовнішній соціальній мережі. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=63_C_49) [63\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=63_C_49)  | [4] Pause Before You PostPause Before You PostSpeak truthfully and follow all local laws and regulations on what we can say about our businesses and products. Don’t make false or misleading statements or off-label claims about our products, and don’t comment on or share content for products that aren’t available for sale in your country. | [4] Робіть паузу, перш ніж публікувати дописРобіть паузу, перш ніж публікувати дописКажіть правду та дотримуйтесь усіх місцевих законів і норм щодо того, що нам можна казати про наші компанії та продукцію. Не робіть неправдивих чи обманливих тверджень або заяв щодо використання нашої продукції не за призначенням, а також не обговорюйте продукти, які недоступні для продажу у вашій країні, та не публікуйте вміст щодо таких продуктів. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=64_C_49) [64\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=64_C_49)  | [5] Let the Experts RespondLet the Experts RespondIf you are not an official Abbott spokesperson, do not respond to comments or media inquiries related to Abbott’s company position. Abbott responds to comments or media inquiries only through designated spokespersons. When in doubt, seek further guidance and pass the comments on to Public Affairs.Don’t forget that, even when you are using social media in a personal capacity, people may perceive you to be speaking on behalf of Abbott. So always clarify which comments are your own. Avoid giving the impression that you are an official Abbott spokesperson when sharing official Abbott content. | [5] Нехай відповідають експертиНехай відповідають експертиЯкщо ви не є офіційним представником компанії Abbott, не відповідайте на коментарі чи запити з боку засобів масової інформації щодо позиції компанії Abbott. Відповіді на коментарі та запити з боку засобів масової інформації в компанії Abbott надають спеціально призначені представники. Якщо ви не впевнені, як вам вчинити, зверніться за порадою та передайте коментарі до Департаменту зв’язків із громадськістю.Не забувайте, що навіть якщо ви використовуєте соціальну мережу від власного імені, люди можуть сприймати ваші слова як позицію компанії Abbott. Тому завжди уточнюйте, які коментарі ви публікуєте від власного імені. Уникайте створення враження, що ви є офіційним представником компанії Abbott, коли публікуєте офіційний вміст компанії Abbott. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=65_C_49) [65\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=65_C_49)  | [6] Protect Privacy and Confidential InformationProtect Privacy and Confidential InformationNever share personal information, for example, another person’s name, address, phone number, government ID, email address, or credit card information without permission.Never share sensitive and confidential information, like trade secrets, personally identifiable information, and intellectual property.Never use or post copyrighted, trademarked, rights of publicity, and other information that belongs to Abbott or other parties without permission.Remember that, even if a site has privacy settings, information can often be viewed and shared by others.If you create or control an Abbott-sponsored social media forum, consult Legal to make sure you’re following laws regarding cookies and online tracking. | [6] Захищайте приватну та конфіденційну інформаціюЗахищайте приватну та конфіденційну інформаціюНіколи не публікуйте персональні дані, наприклад, імена, адреси, номери телефону, посвідчення особи, адресу електронної пошти або відомості кредитних карток інших осіб без дозволу.Ніколи не публікуйте конфіденційну інформацію, як-от виробничі секрети, інформацію, що дає змогу встановити особу, та інтелектуальну власність.Ніколи не використовуйте й не публікуйте без дозволу інформацію, захищену авторським правом, торговою маркою, правом на публічне використання, а також іншу інформацію, яка належить компанії Abbott чи іншим особам.Пам’ятайте, що навіть якщо на веб-сайті є налаштування конфіденційності, інформацію зазвичай можуть переглядати та передавати інші люди.Якщо ви створюєте в соціальній мережі форум, спонсорований компанією Abbott, або керуєте ним, проконсультуйтеся з Юридичним департаментом, щоби переконатися, що ви дотримуєтесь законодавства щодо файлів cookie та онлайн-відстежувачів. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=66_C_49) [66\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=66_C_49)  | [7] Use Care with What You ShareUse Care with What You ShareGuard your passwords, don’t post your personally identifiable information, and learn to use privacy settings.Do not use your Abbott email address and password on social media sites. Attackers may steal your login information and use it to access Abbott systems.Never post your personally identifiable information (including birth date, home address, or phone number), as it can be used to steal your identity or socially engineer attacks targeted against you and your contacts.Learn to configure the social media platform’s privacy settings and read its privacy statement to understand how the company will share your information.Only befriend people whom you personally know. | [7] Діліться інформацією уважноДіліться інформацією уважноЗахищайте свої паролі, не публікуйте інформацію, що дозволяє встановити особу, та ознайомтеся з налаштуваннями конфіденційності.Не використовуйте адресу електронної пошти та паролі компанії Abbott на сайтах соціальних мереж. Зловмисники можуть вкрасти ваші дані для входу в систему й використати їх для доступу до систем компанії Abbott.Ніколи не публікуйте інформацію, що дозволяє встановити особу (зокрема дату народження, домашню адресу чи номер телефону), оскільки їх може бути використано для крадіжки ваших персональних даних або щоби створити атаку, націлену на вас чи ваших знайомих, за допомогою соціотехніки.Навчіться налаштовувати параметри конфіденційності на платформі соціальної мережі та прочитайте її заяву про конфіденційність, щоби зрозуміти, як ця компанія буде передавати вашу інформацію.Додавайте в друзі лише тих, кого знаєте особисто. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=67_C_49) [67\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=67_C_49)  | [8] Always Follow Company Policies and Local LawsAlways Follow Company Policies and Local LawsWhen talking about Abbott on social media – in both your job and personally – follow Abbott’s Code of Business Conduct, Abbott policies, and all applicable local laws.For social media governance, refer to External Social Media Policy (MKT05) and the Brand Resource Center.The links to these and other resources can be found in the Resources section of this course. | [8] Завжди дотримуйтесь вимог політик компанії та місцевого законодавстваЗавжди дотримуйтесь вимог політик компанії та місцевого законодавстваОбговорюючи компанію Abbott у соціальних мережах (як на роботі, так і під час особистого спілкування), дотримуйтеся вимог Кодексу ділової поведінки компанії Abbott, політик компанії Abbott та всіх застосовних місцевих законів.Щодо управління соціальними мережами, див. Політику стосовно використання зовнішніх соціальних мереж (MKT05) та відвідайте Центр ресурсів бренду.Посилання на ці та інші ресурси див. у розділі «Ресурси» цього курсу. |
| [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. | Нарешті, завжди пам’ятайте, що кожного разу, коли ви спілкуєтеся через якийсь канал зв’язку, чи то написання листа електронної пошти, чи відповідь на текстове повідомлення чи допис у соціальній мережі, ви створюєте запис.Перш ніж відправити повідомлення, зупиніться, поміркуйте та запитайте себе: Це дійсно те, що я хочу сказати, і чи це найкращий спосіб це сказати? Переконайтеся, що те, що ви кажете, а також те, як ви це кажете, відповідає вимогам політик компанії 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. | Використання затверджених компанією Abbott інструментів і програмного забезпечення під час комунікацій є ще одним важливим аспектом належного керуванням комунікаціями. |
| [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. | Ці інструменти та програмне забезпечення мають завжди використовуватися відповідально й у відповідності до застосовних законів, Кодексу ділової поведінки та політик компанії Abbott.Щоби отримати додаткову інформацію, як захистити свої комунікації, відвідайте сайт із питань Інформаційної безпеки та управління ризиками (ISRM) на 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. | Якщо у вас виникають запитання або певні побоювання стосовно повідомлення, отриманого від іншого співробітника, ділового партнера, клієнта Abbott або будь-кого, пов’язаного з компанією Abbott, спочатку поговоріть зі своїм керівником.Ваш керівник знає вас і робочі обставини та є найбільш поінформованим про ситуацію.Ви також можете звернутись до Департаменту етики та дотримання вимог (ДЕДВ), Юридичного департаменту, Департаменту управління персоналом або Департаменту зв’язків із громадськістю, або зателефонувати на нашу багатомовну цілодобову Гарячу лінію з питань етики та дотримання вимог, яка працює цілодобово без вихідних. |
| [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. | Якщо у вас виникнуть питання або занепокоєння щодо захисту вас і компанії Abbott від потенційних ризиків кібербезпеки, зверніться до команди з Інформаційної безпеки та управління ризиками (ISRM).Посилання на вищеназвані ресурси див. у розділі «Ресурси» цього курсу. |
| [Screen 54](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=73_C_55) [73\_C\_55](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=73_C_55)  | Certain media are more effective and appropriate than others for communicating certain types of information.Email communicationsEmail is a great channel for creating and transmitting day-to-day business information. Email is not appropriate to use for sharing highly confidential information of a proprietary nature.In person communicationsMessages that are highly confidential in nature, or those requiring a lot of history and context, are best communicated in real time, either in person or over the phone.Instant messaging (IM) and text messaging (TM)IM and TM are great tools that can be used to provide colleagues with updates on our activities, ask a quick question, alert partners of scheduling conflicts, as well as arrange and schedule meetings. IM and TM are not appropriate channels for creating or transmitting substantive business information.Conference calls and video conferencesVirtual meetings offer multiple benefits, but they are not suitable for discussing or sharing sensitive or confidential information.Social mediaSocial media offers us a unique opportunity for direct online interactions, collaboration, and information-sharing. However, since interactions on social media are quick and dynamic and have the potential to go viral, information, views, and opinions can quickly become elevated, divulged, or misconstrued.Abbott-approved toolsAlways use Abbott-approved tools and software.Getting supportIf you have a question or concern about a communication, talk to your manager, or someone in the Office of Ethics and Compliance (OEC), Legal, Human Resources, or Public Affairs. If you have questions or concerns about protecting yourself and Abbott from potential cybersecurity risks, contact Information Security and Risk Management (ISRM). | Деякі медіа є більш ефективними та адекватними для передачі певних типів інформації, ніж інші.Комунікація за допомогою електронної поштиЕлектронна пошта є дуже хорошим засобом створення та передачі бізнес-інформації щодня. Електронна пошта не підходить для обміну високо конфіденційною інформацією з майнових і правових питань.Особисте спілкуванняПовідомлення, які носять високо конфіденційний характер, або такі, що вимагають великого обсягу інформації та контексту, краще передати в режимі реального часу, особисто або по телефону.Миттєві та текстові повідомленняЗасоби передачі текстових і миттєвих повідомлень є відмінними інструментами, щоб оновити інформацію про бізнес-діяльність для колег, поставити швидке запитання, повідомити партнерів про конфлікти у розкладі, а також організувати та спланувати зустріч. Миттєві та текстові повідомлення не є відповідними каналами для створення або передачі важливої ділової інформації.Селекторні наради та відео-конференціїВіртуальні наради забезпечують чисельні переваги, проте вони не підходять для обговорення або передавання конфіденційної інформації.Соціальні мережіСоціальні мережі забезпечують унікальну можливість для безпосередньої онлайнової взаємодії, співпраці та обміну інформацією. Проте оскільки взаємодія в соціальних мережах є швидкою та динамічною й може набути розголосу, це може призвести до швидкого розповсюдження, розголошення та викривлення інформації, поглядів і думок.Інструменти, затверджені компанією AbbottЗавжди використовуйте програмне забезпечення та інструменти, затверджені компанією Abbott.Отримання підтримкиЯкщо у вас виникають запитання або занепокоєння щодо комунікацій, поговоріть зі своїм менеджером або представником Департаменту етики та дотримання вимог (ДЕДВ), Юридичного департаменту, Департаменту управління персоналом або Департаменту зв’язків із громадськістю. Якщо у вас виникнуть питання або занепокоєння щодо захисту вас і компанії Abbott від потенційних ризиків кібербезпеки, зверніться до команди з Інформаційної безпеки та управління ризиками (ISRM). |
| [Screen 55](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=74_C_56) [74\_C\_56](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=74_C_56)  | ManagerIf you have a question or concern about your own communication, or a communication you receive from another Abbott employee, a business partner, a customer, or anyone else connected with Abbott, the best place to start is with your manager.Public AffairsContact a Public Affairs representative if you have questions about Abbott’s expectations for communicating both internally and externally while working at Abbott.Public Affairs Website* Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) to access the Public Affairs website on Abbott World.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ethics and Compliance Helpline – Visit our multilingual Ethics and Compliance [“Speak Up” Helpline](http://speakup.abbott.com/) to voice your concerns about a potential violation of our company’s values and standards of conduct. The Helpline is available 24 hours a day, 7 days a week and allows you to submit concerns online or by calling an operator who speaks your language. You can also email investigations@abbott.com to report a potential violation. | КерівникЯкщо у вас виникають запитання або занепокоєння щодо ваших власних комунікацій, або повідомлення, отриманого від іншого співробітника, ділового партнера, клієнта або будь-кого, пов’язаного з компанією Abbott, спочатку поговоріть зі своїм менеджером.Департамент зв’язків із громадськістюЗв’яжіться з представником зі зв’язків із громадськістю, якщо у вас є запитання з приводу вимог компанії Abbott до внутрішнього та зовнішнього спілкування під час роботи в компанії Abbott.Вебсайт Департаменту зв’язків із громадськістю* Натисніть [тут](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs), щоби перейти на вебсайт Департаменту зв’язків із громадськістю на Abbott World.

Політики та процедури Департаменту зв’язків із громадськістю* Натисніть [тут](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs), щоби отримати доступ до політик та процедур щодо комунікацій на Порталі загальної політики на Abbott World.

Центр ресурсів щодо соціальних мереж* Натисніть [тут](https://abbott.sharepoint.com/sites/crp-irpa/smrc), щоби перейти до Центру ресурсів щодо соціальних мереж на Abbott World та переглянути інструменти, які допоможуть вам під час використання соціальних мереж у компанії Abbott. Див. *Політику стосовно використання зовнішніх соціальних мереж (MKT05)* у Центрі ресурсів щодо соціальних мереж.

Департамент управління персоналомЗ приводу питань, пов’язаних із персоналом, зокрема вашого занепокоєння щодо взаємодії з іншими співробітниками компанії Abbott або іншими особами, пов’язаними з компанією Abbott, звертайтеся до представника Департаменту управління персоналом.Вебсайт Департаменту управління персоналом* Натисніть [тут](http://myhr.abbott.com/), щоби перейти на портал MyHR на Abbott World.

Політики та процедури Департаменту управління персоналом — наведені нижче глобальні політики Департаменту управління персоналом визначають поведінку, заборонену на робочому місці: *Домагання на робочому місці (C-111)* та *Насильство (C-113)*.* Натисніть [тут](https://abbott.sharepoint.com/sites/myhr/US-EN/pages/global-hr-policies.aspx), щоби переглянути вищенаведені політики на Abbott World.

Юридичний департаментЩодо правових наслідків необережної комунікації зв’яжіться з Юридичним департаментом.Вебсайт Юридичного департаменту* Натисніть [тут](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal), щоби перейти на вебсайт Юридичного відділу на Abbott World. На сторінці [Відомості щодо наказу про зберігання інформації](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal/LHO/Pages/default.aspx) на вебсайті Юридичного департаменту міститься важлива інформація про дотримання працівником наказу про зберігання інформації.

Політики та процедури Юридичного департаменту — див. політики та процедури Юридичного департаменту щодо вимог стосовно конфіденційної інформації, антимонопольного законодавства та інших юридичних питань.* Натисніть [тут](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/GlobalPolicy/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_RES_GlobalPolicies), щоби отримати доступ до політик і процедур Юридичного департаменту на Порталі загальної політики на Abbott World.

Ресурси з управління інформацією* Для перегляду важливих політик, процедур і ресурсів щодо поводження з інформацією та записами співробітники компанії Abbott мають відвідати вебсайт [Управління інформацією](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/infogov) на Abbott World.

Департамент етики та дотримання вимог (ДЕДВ)Департамент етики та дотримання вимог — це глобальний ресурс, спрямований на надання відповідей на ваші запитання або роз’яснень щодо занепокоєння стосовно цінностей та стандартів поведінки нашої компанії.Вебсайт Департаменту етики та дотримання вимог — завітайте на вебсайт Департаменту етики та дотримання вимог, щоб отримати відповіді на різні запитання щодо дотримання норм.* Натисніть [тут](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/Pages/Home.aspx), щоби перейти на вебсайт Департаменту етики та дотримання вимог на Abbott World.

Політики та процедури Департаменту етики та дотримання вимог — див. глобальні та спеціальні для кожної країни правила і процедури Департаменту етики та дотримання вимог:* Співробітники Abbott повинні відвідати [iComply](https://icomply.abbott.com/Default.aspx).

Контакти Департаменту етики та дотримання вимог – звертайтеся до Департаменту етики та дотримання вимог у будь-який час з будь-якими запитаннями щодо етики або дотримання норм або щоб обговорити занепокоєння стосовно можливих порушень наших стандартів, викладених у письмовій формі, законів або нормативно-правових актів.* Відвідайте сторінку [Контакти ДЕДВ](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/About/Pages/Contacts.aspx) на [вебсайті Департаменту етики та дотримання вимог](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance) на Abbott World.

Гаряча лінія з питань етики та дотримання вимог — зверніться на нашу багатомовну [Гарячу лінію «Speak Up»](http://speakup.abbott.com/) Департаменту етики та дотримання вимог, щоби повідомити про свої занепокоєння щодо потенційного порушення цінностей та стандартів поведінки нашої компанії. Гаряча лінія працює 24 години на добу 7 днів на тиждень і дає вам змогу повідомити про свої занепокоєння онлайн або зателефонувавши за телефоном оператора, який говорить вашою мовою. Ви також можете надіслати повідомлення на адресу investigations@abbott.com, щоб повідомити про потенційне порушення. |
| [Screen 56](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=75_C_57) [75\_C\_57](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=75_C_57)  | Quick Reference CardsClick [here](reference/Quick_Reference.pdf) to review summaries of each section of this course.Course TranscriptClick [here](reference/Transcript.pdf) for a full transcript of the course. | Пам’яткиНатисніть [тут](reference/Quick_Reference.pdf), щоб переглянути підсумкову інформацію по кожному розділу цього курсу.Копія курсуНатисніть [тут,](reference/Transcript.pdf) щоб отримати повну копію курсу. |
| Screen 57 Activity: Introduction76\_C\_58  | The Knowledge Check that follows consists of 10 questions. You must score 80% or higher to successfully complete this course. If you haven’t done so already, take a few minutes to review the Quick Reference Cards for each section. When you are ready, click the Knowledge Check button. | Перевірка знань складається з 10 запитань. Ви повинні набрати 80% або більше, щоб успішно завершити цей курс. Якщо ви ще не зробили цього, приділіть кілька хвилин, щоб переглянути короткі довідкові картки для кожного розділу. Коли будете готові, натисніть кнопку **Перевірка знань**. |
| Screen 58Question 1: Scenario77\_C\_59 | When talking about Abbott, its brands, or its products on social media, you should clearly disclose your connection to Abbott. | Обговорюючи компанію Abbott, її бренди або продукцію в соціальних мережах, ви маєте чітко розкривати ваш зв’язок із компанією Abbott. |
| Screen 58Question 1: Options78\_C\_59 | [1] True.[2] False. | [1] Правильно.[2] Неправильно. |
| Screen 58Question 1: Feedback79\_C\_59 | When talking about Abbott, its brands, or its products on social media, be sure to clearly disclose your connection to Abbott. This helps ensure that everyone in your social network understands that you have a vested interest in Abbott.For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | Обговорюючи компанію Abbott, її бренди або продукцію в соціальних мережах, чітко розкривайте ваш зв’язок із компанією Abbott. Це допоможе поінформувати всіх учасників вашої соціальної мережі, що ви маєте особистий інтерес щодо компанії Abbott.Додаткову інформацію про правильну відповідь див. у *Розділі 3.2 «Вибір правильного каналу».* |
| Screen 58Question 2: Scenario80\_C\_59 | In order to help ensure the meaning of your message is as clear as possible, you should:Check all that apply. | Щоби забезпечити, що значення ваших слів максимально зрозуміле, ви маєте:Позначте всі правильні варіанти. |
| Screen 58Question 2: Options81\_C\_59 | [1] Use clear, precise, and unambiguous language.[2] Check to make sure you have provided sufficient context.[3] Avoid using legal terms unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion.[4] Avoid the use of emojis and emoticons. | [1] Висловлювати свої думки чітко, точно та однозначно.[2] Переконатися, що ви надали достатній контекст.[3] Уникати використання юридичних термінів, якщо ви не є юристом і не маєте повноважень надавати юридичні висновки.[4] Уникати використання емодзі та емограм. |
| Screen 58Question 2: Feedback82\_C\_59 | To help ensure the meaning of your message is as clear as possible, you should:* Use clear, precise, and unambiguous language;
* Check to make sure you have provided sufficient context;
* Avoid using legal terms unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion; and
* Avoid the use of emojis and emoticons.

For more information about the correct answer, see Section 2.3, Using Clear, Precise Language | Щоби забезпечити, що значення ваших слів максимально зрозуміле, ви маєте:* висловлювати свої думки чітко, точно та однозначно;
* переконатися, що ви надали достатній контекст;
* уникати використання юридичних термінів, якщо ви не є юристом і не маєте повноважень надавати юридичні висновки; та
* уникати використання емодзі та емограм.

Додаткову інформацію про правильну відповідь див. у *Розділі 2.3 «Використання чітких і точних фраз»* |
| Screen 58Question 3: Scenario83\_C\_59 | When is it appropriate to include personal opinions in business communications? | Коли доцільно включати особисті припущення в бізнес-комунікації? |
| Screen 58Question 3: Options84\_C\_59 | [1] Never. There is never a place for personal opinions in business communications.[2] Only when communicating face-to-face or via phone.[3] Anytime, as long as you make it clear that you are stating an opinion and not presenting a fact.[4] Only when communicating with close work colleagues. | [1] Ніколи. Включати особисті припущення в бізнес-комунікації завжди недоцільно.[2] Тільки під час спілкування особисто або по телефону.[3] Будь-коли, якщо ви чітко пояснюєте, що ви висловлюєте свою думку, а не наводите факт.[4] Лише під час спілкування з близькими колегами по роботі. |
| Screen 58Question 3: Feedback85\_C\_59 | It is okay to express personal opinions in business communications, as long as you make it clear that you are expressing your opinion and not presenting a fact.For more information about the correct answer, see Section 2.4, Avoiding Presenting Opinions as Facts. | Ви можете висловлювати особисті припущення у бізнес-комунікаціях, якщо ви чітко пояснюєте, що ви висловлюєте свою думку, а не наводите факт.Додаткову інформацію про правильну відповідь див. у *Розділі 2.4 «Уникання висловлювання думок як фактів».* |
| Screen 58Question 4: Scenario86\_C\_59 | Messages requiring a lot of history and context are best communicated via electronic channels. | Повідомлення, що вимагають великого обсягу інформації та контексту, краще передавати за допомогою електронних каналів. |
| Screen 58Question 4: Options87\_C\_59 | [1] True.[2] False. | [1] Правильно.[2] Неправильно. |
| Screen 58Question 4: Feedback88\_C\_59 | Messages requiring a lot of history and context are best communicated in real time, either in person or over the phone.For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | Повідомлення, що вимагають великого обсягу інформації та контексту, краще передати в режимі реального часу, особисто або по телефону.Додаткову інформацію про правильну відповідь див. у *Розділі 3.2 «Вибір правильного каналу».* |
| Screen 58Question 5: Scenario89\_C\_59 | Which of the following are pitfalls you should avoid in your business communications?Check all that apply. | Яких із наведених нижче помилок треба уникати під час бізнес-комунікацій?Позначте всі правильні варіанти. |
| Screen 58Question 5: Options90\_C\_59 | [1] Imagining how others are likely to interpret what you are saying.[2] Using secretive and conspiratorial tones.[3] Adjusting your choice of words, tone, and body language to your audience.[4] Using jokes and sarcasm to insert some fun in your communications. | [1] Уявляти, як інші можуть розтлумачити ваші слова.[2] Використовувати таємничий та конспіративний тон.[3] Підлаштовувати вибір слів, тон та мову тіла під вашу аудиторію.[4] Використовувати жарти та сарказм, щоби привнести трохи веселощів у комунікації. |
| Screen 58Question 5: Feedback91\_C\_59 | Sarcastic, ironic, and humorous tones are often misinterpreted in business communications.This is especially true in written communications, where visual cues (such as body language) and aural cues (such as vocal inflections) are absent. Misperceptions can also be caused by the use of secretive and conspiratorial tones and language.For more information about the correct answer, see 2.5, Regulating Your Tone. | Саркастичні, іронічні та жартівливі висловлювання часто неправильно тлумачаться в бізнес-середовищі.Особливо це стосується письмових комунікацій, у яких візуальні підказки (наприклад, мова тіла) і слухові сигнали (наприклад, голосові інтонації) відсутні. Неправильне сприйняття може бути спричинене використанням конспіративного тону.Додаткову інформацію про правильну відповідь див. у *Розділі 2.5 «Слідкування за тоном».* |
| Screen 58Question 6: Scenario92\_C\_59 | As long as you enable the privacy settings on a social media site, your comments and content will never be viewed by others. | Якщо увімкнути режим приватності на сайті соціальних медіа, ваші коментарі та зміст ніколи не переглянуть інші. |
| Screen 58Question 6: Options93\_C\_59 | [1] True.[2] False. | [1] Правильно.[2] Неправильно. |
| Screen 58Question 6: Feedback94\_C\_59 | Comments and content originally intended for only family and friends can often be viewed by others on social media, even if your privacy settings are enabled.For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | Коментарі та зміст, який ми спочатку призначали тільки для сім’ї та друзів, часто можуть переглянути інші, навіть якщо параметри конфіденційності увімкнуто.Додаткову інформацію про правильну відповідь див. у *Розділі 3.2 «Вибір правильного каналу».* |
| Screen 58Question 7: Scenario95\_C\_59 | Which of the following are effective ways of controlling your emotions when communicating?Check all that apply. | Які з нижченаведених способів допомагають ефективно контролювати ваші емоції під час спілкування?Позначте всі правильні варіанти. |
| Screen 58Question 7: Options96\_C\_59 | [1] Using neutral language.[2] Avoiding the use of emotionally loaded terms.[3] Never sending a message when you are upset. | [1] Використовувати нейтральний тон.[2] Уникати емоційно заряджених термінів.[3] Ніколи не відправляти листів, коли ви засмучені. |
| Screen 58Question 7: Feedback97\_C\_59 | It is important to control your emotions when communicating in a business environment:* Always use neutral language.
* Avoid emotionally loaded terms.
* Never send a message when you are upset.

For more information about the correct answer, see Section 2.6, Controlling Your Emotions. | Під час спілкування у бізнес-середовищі важливо контролювати свої емоції.* Завжди використовуйте нейтральний тон.
* Уникайте емоційно заряджених термінів.
* Ніколи не відправляйте листів, коли ви засмучені.

Додаткову інформацію про правильну відповідь див. у *Розділі 2.6 «Контроль ваших емоцій».* |
| Screen 58Question 8: Scenario98\_C\_59 | Which of the following would be appropriate to send via instant messaging? | Що з наступного було б доцільно відправити за допомогою миттєвих повідомлень? |
| Screen 58Question 8: Options99\_C\_59 | [1] Sales information.[2] An alert of a scheduling conflict.[3] A performance evaluation.[4] Potentially hiring a doctor for an educational event. | [1] Дані з продажів.[2] Попередження про конфлікт у розкладі.[3] Оцінку ефективності.[4] Потенційне наймання лікаря для освітнього заходу. |
| Screen 58Question 8: Feedback100\_C\_59 | Instant messaging (IM) is a great tool that can be used to provide colleagues with updates on our activities, ask a quick question, alert partners of scheduling conflicts, as well as arrange and schedule meetings. IM is not, however, an appropriate channel for creating or transmitting substantive business information, such as sales information, performance reviews, or discussions about whether HCPs should be engaged for services/events.For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | Миттєві та текстові повідомлення є відмінними інструментами, щоб оновити інформацію про бізнес-діяльність для колег, поставити швидке запитання, повідомити партнерів про конфлікти в розкладі, а також організувати та спланувати зустріч. Проте миттєві повідомлення не є відповідним каналом для створення та передавання важливої ділової інформації, як-от дані з продажів, підсумки бізнес-діяльності або обговорення щодо того, чи варто наймати медичних працівників для послуг/заходів.Додаткову інформацію про правильну відповідь див. у *Розділі 3.2 «Вибір правильного каналу».* |
| Screen 58Question 9: Scenario101\_C\_59 | Communications related to Abbott business may be conducted using home computers and personal email addresses, provided you are careful not to disclose confidential or proprietary information. | Комунікації, пов’язані з діяльністю компанії Abbott, можна здійснювати за допомогою персональних комп’ютерів і особистих облікових записів електронної пошти за умови дотримання обережності щодо нерозголошення конфіденційної або приватної інформації. |
| Screen 58Question 9: Options102\_C\_59 | [1] True.[2] False. | [1] Правильно.[2] Неправильно. |
| Screen 58Question 9: Feedback103\_C\_59 | Communications related to Abbott business should only be done via the devices, software, and tools approved by Abbott.For more information about the correct answer, see Section 3. 3, Using the Right Tools. | Комунікації, пов’язані з бізнес-діяльністю Abbott, слід здійснювати тільки за допомогою пристроїв, програмного забезпечення та інструментів, затверджених компанією Abbott.Додаткову інформацію про правильну відповідь див. у *Розділі 3. 3. Використання правильних інструментів.* |
| Screen 58Question 10: Scenario104\_C\_59 | Which of the following messages are examples of careful communications:Check all that apply. | Які з наведених нижче повідомлень є прикладом уважних комунікацій:Позначте всі правильні варіанти. |
| Screen 58Question 10: Options105\_C\_59 | [1] We need to do whatever it takes to get Dr. Smith’s business.[2] Dr. Smith is a key opinion leader in the therapy area and a great communicator. We should make sure he is on our call plans and knows about the benefits of our products.[3] We need to block our competitors.[4] We need to plan for the competition. | [1] Ми маємо зробити все можливе, щоби залучити компанію доктора Сміта.[2] Доктор Сміт є ключовим авторитетним фахівцем у сфері терапії і відмінним комунікатором. Ми маємо зателефонувати йому та поінформувати про переваги нашої продукції.[3] Ми маємо блокувати наших конкурентів.[4] Ми маємо враховувати дії наших конкурентів. |
| Screen 58Question 10: Feedback106\_C\_59 | Careful communication requires the use of clear, concise, unambiguous language. The statement, “We need to do whatever it takes to get Dr. Smith’s business,” is vague and open to potential negative interpretations. You should consider rephrasing using clear, unambiguous language: “Dr. Smith is a key opinion leader in the therapy area and a great communicator. We should make sure he is on our call plans and knows about the benefits of our products.” Likewise, the statement, “We need to block our competitors,” could be misconstrued as a restriction of trade. A more precise, less ambiguous statement is, “We need to plan for the competition.”For more information about the correct answer, see Section 2.3, Using Clear, Precise Language. | Уважне спілкування вимагає чітко, точно та однозначно висловлювати свої думки. Твердження «Ми маємо зробити все можливе, щоби залучити компанію доктора Сміта» є неясним та відкритим для негативного тлумачення. Вам варто переформулювати вашу думку, щоби вона сприймалася чітко та однозначно: «Доктор Сміт є ключовим авторитетним фахівцем у сфері терапії і відмінним комунікатором. Ми маємо зателефонувати йому та поінформувати про переваги нашої продукції». Так само, твердження «Ми маємо блокувати наших конкурентів» можна неправильно витлумачити як обмеження торгівлі. Більш точним та однозначним є твердження «Ми маємо враховувати наших конкурентів».Додаткову інформацію про правильну відповідь див. у *Розділі 2.3 «Використання чітких та точних фраз».* |
| Screen 58 107\_C\_59  | All questions remain unanswered | Усі запитання залишаються без відповіді |
| Screen 59 Activity: Overall Feedback108\_C\_60  | No results are available, as you have not completed the Knowledge Check.Congratulations! You have successfully passed the Knowledge Check and completed the course.Please review your results below by clicking on each question.Once you are done, you must click the Exit [X] button in the course title bar before closing your browser window or browser tab.Sorry, you did not pass the Knowledge Check. Take a few minutes to review your results below by clicking on each question.When you are done, click the Retake Knowledge Check button. | Результати недоступні, тому що ви не завершили перевірку знань.Вітаємо! Ви успішно пройшли перевірку знань і завершили курс.Перегляньте результати нижче, натиснувши на кожне запитання.Після завершення натисніть кнопку **Exit [X]** (Вихід) на панелі заголовку курсу, щоби закрити вікно або вкладку браузера.На жаль, ви не пройшли перевірку знань. Перегляньте результати нижче, натиснувши на кожне запитання.Коли будете готові, натисніть кнопку **Пройти перевірку знань повторно.** |
| 109\_toc\_1 | Introduction | Вступ |
| 110\_toc\_2 | Welcome | Привітання |
| 111\_toc\_3 | Objectives | Цілі |
| 112\_toc\_4 | Tutorial | Посібник |
| 113\_toc\_5 | Crafting Your Message Carefully | Уважне формулювання ваших повідомлень |
| 114\_toc\_6 | Overview | Огляд |
| 115\_toc\_7 | Considering Your Audience | Врахування вашої аудиторії |
| 116\_toc\_8 | Using Clear, Precise Language | Використання чітких і точних фраз |
| 117\_toc\_9 | Avoiding Presenting Opinions as Facts | Уникання висловлювання думок як фактів |
| 118\_toc\_10 | Regulating Your Tone | Слідкування за тоном |
| 119\_toc\_11 | Controlling Your Emotions | Контролювання емоцій |
| 120\_toc\_12 | Crafting Your Message Carefully: Quick Reference | Уважне формулювання повідомлень: Довідник |
| 121\_toc\_13 | Managing Communications Responsibly | Відповідальне керування комунікаціями |
| 122\_toc\_14 | Overview | Огляд |
| 123\_toc\_15 | Selecting the Right Channel | Вибір правильного каналу |
| 124\_toc\_16 | Using the Right Tools | Використання правильних інструментів |
| 125\_toc\_17 | Where to Go for Support | Куди звертатися за допомогою |
| 126\_toc\_18 | Managing Communications Responsibly: Quick reference | Відповідальне керування комунікаціями: Довідник |
| 127\_toc\_19 | Resources | Ресурси |
| 128\_toc\_20 | Where to Get Help | Де отримати допомогу |
| 129\_toc\_21 | Reference Material | Довідкові матеріали |
| 130\_toc\_22 | Knowledge Check | Перевірка знань |
| 131\_toc\_23 | Introduction | Вступ |
| 132\_toc\_24 | Knowledge Check | Перевірка знань |
| 133\_toc\_25 | Question 1 | Запитання 1 |
| 134\_toc\_26 | Question 2 | Запитання 2 |
| 135\_toc\_27 | Question 3 | Запитання 3 |
| 136\_toc\_28 | Question 4 | Запитання 4 |
| 137\_toc\_29 | Question 5 | Запитання 5 |
| 138\_toc\_30 | Question 6 | Запитання 6 |
| 139\_toc\_31 | Question 7 | Запитання 7 |
| 140\_toc\_32 | Question 8 | Запитання 8 |
| 141\_toc\_33 | Question 9 | Запитання 9 |
| 142\_toc\_34 | Question 10 | Запитання 10 |
| 143\_toc\_35 | Feedback | Коментарі та зауваження |
| 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 може з’єднатися із системою управління навчанням (СУН). Натисніть «OK», щоб продовжити і переглянути курс. Майте на увазі, Атестація по курсу може бути недоступною. Натисніть «Відмінити», щоб вийти  |
| 145\_string\_2 | All questions remain unanswered | Усі запитання залишаються без відповіді |
| 146\_string\_3 | Questions | Запитання |
| 147\_string\_4 | Question | Запитання |
| 148\_string\_5 | not answered | немає відповіді |
| 149\_string\_6 | That's correct! | Правильно! |
| 150\_string\_7 | That's not correct! | Неправильно! |
| 151\_string\_8 | Feedback:  | Коментарі та зауваження:  |
| 152\_string\_9 | Careful Communication | Уважні комунікації |
| 153\_string\_10 | Knowledge Check | Перевірка знань |
| 154\_string\_11 | Submit | Надіслати |
| 155\_string\_12 | Retake Knowledge Check | Пройти перевірку знань повторно |
| 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. | Опис курсу: Уважні комунікації мають ключове значення для створення, підтримання та захисту репутації компанії Abbott. Цей курс ставить собі за мету продемонструвати, як мова, тон та емоції відіграють важливу роль у тому, як сприймаються та тлумачаться ділові комунікації, а також надати вказівки, як треба обирати найвідповідніші канали та інструменти для передавання ваших слів. Щоби пройти курс повністю, знадобиться приблизно 35-40 хвилин. |
| 157\_string\_14 | Table of Contents | Зміст |
| 158\_string\_15 | Where to Get Help | Де отримати допомогу |
| 159\_string\_16 | Reference Material | Довідкові матеріали |
| 160\_string\_17 | Audio | Аудіо |
| 161\_string\_18 | Exit | Вийти |
| 162\_string\_19 | Close | Закрити |