اثنتا عشرة رسالة داخلية، جاهزة للإرسال

انسخ رسالة، واستبدل ما بين الأقواس بتفاصيلك، وأرسلها. تحت كل رسالة تجد القاعدة التي تتبعها.

1. تغيير في سياسة أو إجراء

استخدمها عندما: تتغير قاعدة أو سياسة أو إجراء، ويصبح على الناس أن يفعلوا شيئاً بشكل مختلف.

الموضوع: من [التاريخ]: [ما الذي يتغير، في ست كلمات أو أقل]

من [التاريخ]، [الشيء الوحيد الذي يتغير، في جملة واحدة].

ما الذي يعنيه هذا لك: [ما الذي يتغير في يوم هذه الفئة، بكلماتهم هم].

ما الذي عليك فعله: [إجراء واحد] بحلول [اليوم والوقت]. ويستغرق [المدة].

ما الذي يبقى كما هو: [ما لا يتغير].

لديك أسئلة؟ اسأل [الاسم] عبر [القناة]. كل سؤال يحصل على إجابة خلال يومي عمل.

لماذا تنجح: الناس يقررون من السطر الأول إن كانت الرسالة تخصهم. الجملة الواحدة المهمة تأتي أولاً؛ والخلفية تأتي أخيراً، أو لا تأتي أصلاً.

2. تغيير تنظيمي

استخدمها عندما: إعادة هيكلة أو اندماج أو انتقال أو تغيير في القيادة. أرسلها في اليوم الذي يكون فيه المديرون قد أُحيطوا علماً بالفعل.

الموضوع: [التغيير]، وما الذي يعنيه لك

أولاً، ما لن يتغير: [الأمران أو الثلاثة التي تهم الناس أكثر، مثلاً مديرك، راتبك، موقع عملك].

ما الذي يتغير: من [التاريخ]، [التغيير في جملة واحدة].

لماذا الآن: [السبب، في جملة أو جملتين واضحتين].

ما الذي يحدث بعد ذلك: سيجلس مديرك مع فريقك اليوم في [الوقت]. أحضر أسئلتك.

ما لا نعرفه بعد: [النقطة المفتوحة]. وسنخبرك بحلول [التاريخ].

لماذا تنجح: الناس لا يخافون من الجديد؛ بل يخافون من فقدان ما لديهم. أرض ثابتة أولاً، ثم التغيير. والفراغ في المعلومات تملؤه الإشاعة.

3. مذكرة إحاطة للمدير

استخدمها عندما: قبل وصول أي رسالة مهمة إلى الفرق. يحصل المديرون عليها قبل ذلك بيوم على الأقل.

الموضوع: لك أولاً: [الرسالة]، وكيف تشاركها مع فريقك

تسمع هذا قبل فريقك، لأنهم سيسمعونه منك بأفضل شكل.

الرسالة في ثلاث جمل: 1. [الجملة الواحدة المهمة]. 2. [ما الذي يتغير لفريقك تحديداً]. 3. [ما الذي يحدث بعد ذلك].

افتح النقاش بسؤال، لا بخطاب: «ما الذي قد يجعل هذا صعباً علينا؟»

إذا سأل أحدهم عن شيء لا يمكنك الإجابة عنه، قل «سأعود إليك» وأرسل السؤال إلى [الاسم أو القناة]. نجيب خلال يومي عمل.

يرجى التحدث مع فريقك بحلول [اليوم والوقت].

لماذا تنجح: المدير لن يقرأ خمس صفحات. وما يقلقه أمر واحد: أن يُسأل أمام الفريق ولا يعرف الإجابة.

4. دعوة إلى اللقاء المفتوح

استخدمها عندما: دعوة الناس إلى اللقاء المفتوح أو لقاء عام أو جلسة مع القيادة.

الموضوع: [اليوم، الوقت]: [السؤال الواحد الذي يجيب عنه هذا اللقاء المفتوح]

في [اليوم] الساعة [الوقت]، سيجيب [القائد] عن سؤال واحد: [السؤال الذي يشغل الناس فعلاً].

لماذا تحضر: [ما ستعرفه أو تستطيع فعله بعد اللقاء].

أين: [الغرفة أو الرابط]. ويستغرق [المدة].

أرسل سؤالك قبل [اليوم] إلى [القناة]. الأسئلة الأكثر تكراراً تُجاب أولاً.

لا يمكنك الحضور؟ [أين سيكون التسجيل أو الملخص، ومتى].

لماذا تنجح: الفضول فجوة صغيرة ومحددة. سؤال واضح واحد يجذب ناساً أكثر من جدول أعمال كامل.

5. دعوة للمشاركة في استبيان

استخدمها عندما: إطلاق استبيان للموظفين أو نبض سريع.
الموضوع: [عشر] دقائق في [اليوم]: أخبرنا عن [الموضوع]

نريد معرفة [الشيء الواحد]، لنتمكن من حسم [القرار الذي ستؤثر فيه إجاباتك].

يستغرق [عشر] دقائق. يُرجى تعبئته في [اليوم] الساعة [الوقت]: خصص مديرك هذا الوقت ضمن [اجتماع الفريق].

إجاباتك مجهولة الهوية. نعرض النتائج لمجموعات من [خمسة] أشخاص أو أكثر، ولا نعرض بيانات شخص واحد أبداً.

ما الذي سيحدث بعد ذلك: سنشارك النتائج، وما سنفعله حيالها، بحلول [التاريخ].

[الرابط]

لماذا تنجح: «أي وقت» تعني «لا وقت». تحديد لحظة واضحة واستخدام واضح للإجابات يجلب ردوداً أكثر من تذكير إضافي.

6. نتائج الاستبيان: أنتم قلتم، ونحن فعلنا

استخدمها عندما: إغلاق الحلقة بعد الاستبيان، قبل أن تطلب أي شيء آخر.
الموضوع: أخبرتمونا بـ [النتيجة الرئيسية]. إليكم ما نفعله

شارك [العدد] منكم في [اسم الاستبيان]. شكراً لكم.

ما أخبرتمونا به: [النتيجة الأولى]، [النتيجة الثانية]، [النتيجة الثالثة].

ما نفعله: [الإجراء الأول] ابتداءً من [التاريخ]، بمتابعة [الاسم]. [الإجراء الثاني] ابتداءً من [التاريخ]، بمتابعة [الاسم].

ما لا نفعله بعد، ولماذا: [النقطة الصريحة].

المتابعة القادمة: في [الشهر] سنطرح [سؤالين] مرة أخرى، لنرى إن كان شيء قد تغيّر.

لماذا تنجح: اذكر مَن شارك، لا مَن غاب. ثم قِس إن كان شيء قد تغيّر، لا إن كانت الرسالة قد فُتحت.

7. أداة أو نظام جديد

استخدمها عندما: نظام أو تطبيق أو طريقة جديدة لأداء مهمة تحل محل طريقة قديمة.
الموضوع: ابتداءً من [التاريخ]، تصبح [المهمة] في [خطوة واحدة]

ابتداءً من [التاريخ]، ستقوم بـ [المهمة] عبر [الأداة الجديدة]، وليس بـ [الطريقة القديمة].

ما الذي يصبح أسهل بالنسبة لك: [الفائدة الواحدة، بكلماتهم هم].

خطوتك الأولى تستغرق دقيقتين: [أصغر خطوة فعلية أولى]، في [اليوم].

تحتاج مساعدة؟ [الاسم] متواجد في [المكان أو القناة] خلال [الأيام والأوقات].

تتوقف الطريقة القديمة عن العمل في [التاريخ].

لماذا تنجح: كل خطوة إضافية تفقدك الناس في منتصف الطريق. احذف خطوة، وابدأ بأصغر خطوة فعلية.

8. ترحيب بموظف جديد

استخدمها عندما: من المدير المباشر، قبل اليوم الأول بأيام قليلة.
الموضوع: يومك الأول معنا، [الاسم]: ماذا تتوقع

أهلاً بك، [الاسم]. يسعدنا انضمامك إلى [الفريق].

يومك الأول: كُن في [المكان] الساعة [الوقت]. سيستقبلك [اسم الزميل] ويبقى معك طوال اليوم.

أسبوعك الأول: [ثلاثة أشياء، مثلاً تعرّف على الفريق، واستلم أدواتك، وشاهد كيف ننجز مهمة حقيقية واحدة].

بنهاية الأسبوع الأول، سيكون لديك [نتيجة صغيرة وحقيقية واحدة].

أي سؤال قبل ذلك: [رقم الهاتف أو القناة]. أرد في اليوم نفسه.

لماذا تنجح: يتحرك الناس عندما يشعرون أنهم بدؤوا فعلاً. الأسبوع الأول الذي ينتهي بنتيجة صغيرة وحقيقية يمنحهم انطلاقة قوية.

9. رسالة تقدير

استخدمها عندما: شكر شخص أو فريق، على انفراد أو أمام الآخرين.
الموضوع: شكراً لك، [الاسم]: [ما الذي فعله]

[الاسم]، في [اليوم] قمت بـ [الشيء المحدد الذي فعله، كما يمكن لأي شخص رؤيته].

وبسبب ذلك، [ما الذي تغيّر بالنسبة لعميل أو زميل أو للفريق].

هكذا تبدو [القيمة أو الأولوية] على أرض الواقع.

شكراً لك.

لماذا تنجح: القيمة المكتوبة على الحائط ليست السلوك. التقدير الذي يحدد مَن فعل ماذا ومتى وأين يري الجميع كيف تبدو القيمة عملياً.

10. إطلاق حملة أو برنامج

استخدمها عندما: بدء حملة أو تحدٍّ أو برنامج يُطلب من الناس الانضمام إليه.
الموضوع: بدءاً من [أول يوم في الأسبوع أو الشهر]: [الحملة في ست كلمات]

ابتداءً من [تاريخ البدء]، [الشيء الواحد الذي نطلب من الناس فعله].

لماذا يهمك: [ما الذي يعنيني؟ لهذه الشريحة].

خطوتك الأولى: [إجراء صغير واحد يستغرق أقل من دقيقتين]، هذا الأسبوع.

[فقط إذا كان صحيحاً: كم عدد الزملاء، وفي أي فرق، الذين اتخذوا الخطوة الأولى بالفعل.]

يستمر حتى [تاريخ الانتهاء]. لا يتم إطلاق أي شيء كبير آخر هذا الشهر.

لماذا تنجح: يبدأ الناس مع البدايات الجديدة، ويتحركون بعد خطوة أولى صغيرة، وينظرون إلى ما يفعله أمثالهم.

11. تذكير يحدد اللحظة

استخدمها عندما: الموعد النهائي قريب والناس لم يتحركوا بعد.
الموضوع: [اليوم] هو آخر يوم لـ [المهمة]. اختر وقتك الآن

يُغلق [المهمة] في [اليوم] الساعة [الوقت].

يستغرق [المدة]. في أي يوم ستنجزه، وفي أي ساعة؟ سجّله في تقويمك الآن: [الرابط].

[فقط إذا كان صحيحاً: معظم فريقك أنجزوه بالفعل.]

هل واجهتك عقبة؟ يمكن لـ [الاسم] المساعدة عبر [القناة].

لماذا تنجح: التذكير العام يقول «افعلها». والتذكير الذي يحدد اللحظة يقول متى.

12. عندما تسبقك الإشاعة

استخدمها عندما: الناس يتحدثون بالفعل عن أمر لم يُعلن عنه بعد.
الموضوع: حول [الموضوع الذي يتحدث عنه الناس]: ما نعرفه اليوم

ربما سمعت عن [الموضوع]. إليك ما هو مؤكد اليوم.

ما نعرفه: [الحقائق التي حُسمت].

ما لا نعرفه بعد: [النقاط المفتوحة].

ما لن يتغير: [ما يبقى كما هو].

متى ستسمع المزيد: في [اليوم والوقت]، من [الجهة أو الشخص]. وحتى ذلك الحين، اسأل مديرك أو [القناة].

لماذا تنجح: الناس يبحثون عن اليقين. وأينما وُجدت فجوة، تملؤها الإشاعة، والإعلان المتأخر يضطر لمحاربة قصة صدّقها الناس بالفعل.