

Correos delicados, feedback y diplomacia profesional

Inglés C1 – Avanzado · Lección

Respuesta rápida: Para dar malas noticias o feedback en inglés profesional (C1), amortigua el mensaje con una frase previa, usa modales y verbos como seem o appear, evita señalar a la persona y termina con un siguiente paso claro. Ejemplo: Unfortunately, delivery will be delayed; we will update you on Friday.

Nivel: Inglés C1 (MCER, avanzado) · **Referencia oficial:** MCER C1 (Volumen complementario 2020), MCER C1 Interacción escrita, MCER C1 Mediación

¿Cómo se estructura un correo con una noticia delicada?

Amortiguar (cushioning)

Es suavizar un mensaje difícil con una frase previa y con un lenguaje indirecto: I'm afraid we won't be able to meet the original deadline. — Me temo que no podremos cumplir el plazo original. El buen orden es: cortesía, noticia, motivo y siguiente paso.

To: client@example.org
Subject: Update on your order

1 Cushion: Thank you for your patience.

2 News: Unfortunately, delivery will be delayed.

3 Reason: This is due to a supplier error.

4 Next step: We will update you on Friday.

Estructura de un correo con una mala noticia.

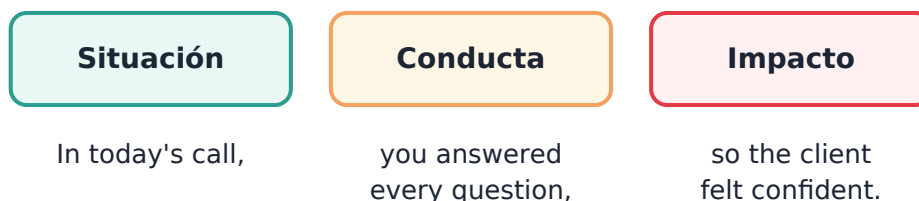
¿Cómo se suaviza lo que quieres decir?

Directo	Diplomático
We can't do that.	Unfortunately, that won't be possible at this stage.
You made a mistake.	There appears to be a discrepancy in the figures.
Your report is weak.	The report would benefit from a clearer structure.
I disagree.	I wonder whether we might consider an alternative.

Directo	Diplomático
Send it now.	It would be helpful if you could send it by Friday.

Los recursos que más funcionan son los verbos modales (might, would, could), los verbos de apariencia (seem, appear), los adverbios atenuantes (slightly, somewhat, a little) y las construcciones pasivas o impersonales que evitan señalar a una persona.

¿Cómo se da feedback sin herir?



Situación, conducta e impacto con un ejemplo.

El modelo situación-conducta-impacto describe un hecho observable en lugar de juzgar a la persona: In Monday's meeting, you shared the figures early, which gave everyone time to prepare. Para una crítica, añade una sugerencia: Next time, it might help to...

Cuidado con estos errores

No digas I'm waiting your reply: es I'm waiting for your reply o, más formal, I look forward to hearing from you. Tampoco I would like that you send: es I would like you to send. Sensible significa «sensato»; «delicado» es sensitive. Assist es «ayudar»; «asistir a una reunión» es attend. Y eventually no es «eventualmente», sino «al final».

Nota cultural

En el inglés de los negocios británico y de otros países como Irlanda, la indirección es la norma: It might be worth considering... suele significar «deberías hacerlo». Para despedirte, Kind regards y Best regards sirven casi siempre; en Estados Unidos también es habitual Best,.

El consejo de Leo

Cuando tengo que escribir algo difícil, primero lo redacto sin filtro y luego lo repaso frase por frase, cambiando cada «tú» acusador por una construcción neutra. Funciona como magia.

Lo esencial

- Orden recomendado: cortesía, noticia, motivo y siguiente paso.
- Modales, seem y appear suavizan; la pasiva evita acusar.

- El feedback eficaz describe situación, conducta e impacto.
- Falsos amigos: sensible ≠ «delicado» y assist ≠ «asistir».
- Kind regards y Best regards sirven para casi cualquier cierre.

Correos delicados, feedback y diplomacia profesional: preguntas frecuentes

¿Cómo doy malas noticias en inglés sin sonar frío?

Empieza con una frase cortés (Thank you for your patience), da la noticia con unfortunately o I'm afraid, explica el motivo y propone un siguiente paso o una compensación.

¿Qué diferencia hay entre I'm afraid y I regret to inform you?

Los dos suavizan una mala noticia. I'm afraid es más cercano y se usa también al hablar; I regret to inform you that es muy formal y propio de cartas o correos oficiales.

¿Cómo pido algo con cortesía?

Usa I would be grateful if you could..., Could you possibly...? o It would be helpful if.... Evita el imperativo seco, que suena a orden.

¿Cómo doy feedback negativo en inglés?

Describe lo que pasó, su efecto y una sugerencia: In the last report, some figures were missing, which made it hard to follow. Next time, it might help to add a summary.

¿Qué despedida uso en un correo?

Kind regards o Best regards valen en casi todo. En el inglés británico formal, Yours sincerely cierra una carta que empieza con el nombre y Yours faithfully la que empieza con Dear Sir or Madam.