

E-mails delicados e feedback no trabalho

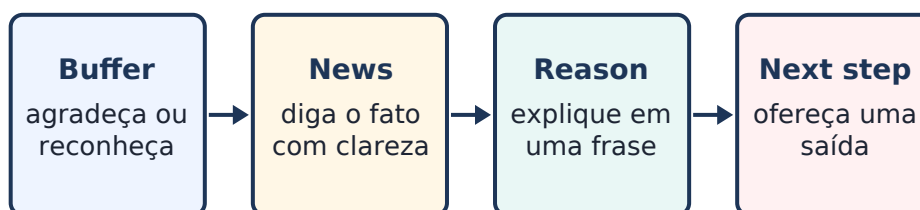
Inglês C1 · Aula

Resposta rápida: Para escrever e-mails delicados em inglês no nível C1, abra com uma frase que suavize, diga a notícia com clareza, explique o motivo em uma frase e proponha o próximo passo. Troque o tom seco por pedidos indiretos como *Would it be possible...?* e dê feedback sobre comportamentos, não sobre pessoas.

Nível: Inglês C1 (QECR, avançado) · **Referência oficial:** QECR C1 (Companion Volume 2020), QECR C1 Interação escrita, QECR C1 Mediação

Como dar uma má notícia por e-mail sem perder a relação?

No trabalho em inglês, o tom conta tanto quanto a informação. Uma má notícia bem escrita tem uma abertura que suaviza, a notícia clara, uma razão curta e um próximo passo concreto. Quem esconde a notícia no fim irrita; quem a joga na primeira linha pode soar frio.



A ordem de um e-mail delicado.

Subject: Update on the Lisbon launch

Dear Ms Alvarez,
Thank you for your patience over the past weeks.
Unfortunately, we will have to move the launch to 14 May.
The delay comes from a supplier problem outside our control.
In the meantime, I will send you a revised plan by Friday.
Kind regards, Thiago Barros

Um e-mail delicado, parte por parte.

Fórmulas úteis

- Abertura: Thank you for your patience. · I appreciate your flexibility.
- Notícia: Unfortunately, we are unable to ... · I'm afraid we will have to ...
- Distanciamento: I was wondering whether ... · I would be grateful if you could ...
- Fechamento: I look forward to hearing from you. · Please let me know if this works for you.

Como trocar o tom seco por um tom diplomático?

Intenção	Seco demais	Diplomático
Recusar	We can't do that.	I'm afraid that won't be possible at this stage.
Cobrar	Send it today.	Would it be possible to have it by Thursday?
Discordar	That's wrong.	I wonder whether we might look at this differently.
Criticar	Your report is messy.	The report would benefit from a clearer structure.

Como dar feedback que a pessoa consiga usar?

Um modelo prático é descrever a **situação**, o **comportamento** e o **impacto**, sem julgar o caráter. Compare: In yesterday's call, you interrupted the client twice, and she lost her train of thought. com You are rude.

Erros típicos do brasileiro

Não escreva Follow attached: use Please find attached. Aguardo seu retorno não vira I wait your return, e sim I look forward to hearing from you. Cuidado com o falso cognato: pretend é *fingir*, e *pretender* é *intend*. Lembre também que eventually é *por fim*, não *eventualmente*.

Nota cultural

No Reino Unido, I'd suggest e it might be worth costumam ser ordens suaves, não sugestões livres. Nos Estados Unidos, o elogio vem mais explícito antes da crítica; na Irlanda e na Inglaterra, o tom é mais contido.

A dica do Léo

Antes de enviar, leia o e-mail como se fosse o destinatário e pergunte: o que ele precisa fazer agora? Se a resposta não aparecer no último parágrafo, acrescente Could you please confirm by Friday?

O essencial de inglês para e-mail profissional

- Má notícia: abertura, notícia, motivo e próximo passo.
- Pedidos indiretos: Would it be possible to ...?, I was wondering if
- Feedback: situação, comportamento, impacto.
- Evite Follow attached e I wait your return.
- No Reino Unido, I'd suggest costuma ser ordem suave.

E-mails delicados e feedback no trabalho: perguntas frequentes

Como começar um e-mail difícil em inglês?

Comece com um agradecimento ou reconhecimento, como Thank you for your patience, e só depois diga a notícia, de forma clara e sem rodeios exagerados.

Como dizer 'segue em anexo' em inglês?

Use Please find the report attached ou I've attached the report. A forma Follow attached é uma tradução literal que não existe em inglês.

O que é feedback construtivo?

É descrever a situação, o comportamento e o impacto, sem julgar o caráter. Exemplo: In the call, you interrupted the client twice, and she lost her train of thought.

Como recusar um pedido sem ser rude?

Agradeça, recuse com I'm afraid that won't be possible e ofereça uma alternativa, como outro prazo ou outra pessoa que possa ajudar.

Por que usar o passado em 'I was wondering'?

O passado cria distância e suaviza o pedido. I was wondering if you could help soa mais cortês que I wonder if you can help, embora o tempo da ação seja o presente.