

Video: ¿Cómo funciona una llamada de Voz a Voz (STS)?

Transcripción

New Jersey Relay logo en la pantalla con el título del video, "Voz a Voz (STS)".

Se reproduce música instrumental suave a lo largo del video.

Locutor: "La falta de fluidez en el habla o tartamudeo se caracteriza por la repetición de sonidos, sílabas o palabras; prolongación de sonidos; e interrupciones en el habla conocidas como bloqueos. Las personas que tartamudean saben lo que quieren decir, pero se les dificulta producir un flujo normal del habla."

Un hombre y una mujer están sentados juntos en un sofá, mirando planos para una adición a la casa. Se están comunicando entre sí.

El hombre le dice a la mujer: "Voy a llamar a la unión de crédito, < tartamudeando > para ver si nos pueden aprobar ese préstamo."

El hombre entra en la oficina de su casa para sentarse en el escritorio. Él mira sus notas, levanta el auricular del teléfono para marcar un número.

Locutor: “Aproximadamente, 1 millón de adultos estadounidenses tartamudean. Y aunque los síntomas del tartamudeo varían a lo largo del día, por lo general, se agudizan al hablar frente a un grupo o al hablar por teléfono. New Jersey Relay ofrecen un servicio gratuito de telecomunicaciones llamado Speech-to-Speech, que hace más cómodo para una persona que tartamudea el hablar por teléfono.”

La escena cambia a un hombre diferente con corbata y sentado en su escritorio. Responde su teléfono: “Buenas tardes, gracias por llamar a Advantage Credit Union. Lo atiende Donald. ¿En qué puedo ayudarle?”

La escena cambia a un operador de retransmisión masculino en el Centro de Relevos, con auriculares y sentado en un cubículo de oficina con solo un monitor y un teclado.

Operador del Relevos: “Hola, una persona le está llamando a través de retransmisión Speech-to-Speech. Habla la operadora 2838. ¿Ya ha recibido alguna llamada Speech-to-Speech antes?”

Donald responde: “No, nunca.”

Operador del Relevos explica: “La persona que llama puede oírlo, pero tiene una discapacidad del habla. Él o ella se dirigirá a usted y yo le repetiré a usted lo que él o ella dice.”

Locutor: “Un operador especialmente capacitado le repite la conversación a la persona que está al otro lado de la línea.”

La escena cambia para mostrar a una mujer diferente entregándole un archivo a otra mujer que está sentada en su escritorio. La primera mujer sale de la oficina. La segunda mujer revisa el archivo y luego contesta el teléfono levantando el auricular.

El hombre tartamudo está en la oficina de su casa, hablando con la segunda mujer por teléfono: “< tartamudeando > Hola, Nihada, soy Andy Smith y llamaba para ver si nuestro préstamo para < pausa larga > vivienda ha sido aprobado.”

El operador de Relevo vuelve a expresar el comentario de Andy a Nihada: “Hola, Nihada, soy Andy Smith y llamaba para ver si nuestro préstamo para vivienda ha sido aprobado.”

Nihada escribe en su computadora y mira su monitor.

Locutor: “Speech-to-Speech ofrece a los usuarios la oportunidad de usar el teléfono cómodamente, sin sentirse apurados o ansiosos. Con Speech-to-Speech, las llamadas potencialmente estresantes a los negocios, doctores y escuelas pueden hacerse con confianza.

Nihada: “¡Ay, Andy, le tenemos excelentes noticias! Les han aprobado la cantidad completa. ¿Le gustaría programar una cita para venir y firmar los papeles?”

Andy: “< tartamudeando > Déjeme hablar con mi esposa para ver cuándo es un buen día para que vayamos a firmar.”

Andy sigue hablando por teléfono y tomando notas.

La pantalla se desenfoca y aparece un gran logotipo de New Jersey Relay, junto con “Speech-to-Speech Relay, NJRelay.com/STS, 1-877-787-1989”.

Locutor: “Para saber más del servicio de retransmisión Speech-to-Speech, visite NJRelay.com/STS ¡Haga que las cosas sucedan por teléfono, hoy mismo!

La pantalla se vuelve negra. Fin.