

ATENCIÓN TELEFÓNICA EN INGLÉS EN UN SERVICIO DE EMERGENCIAS 112

Alejandra Inmaculada Souto Moure
David Villanueva González

Muestra gratuita

IDEASPROPIAS
editorial

IDEAS PROPIAS

editorial

▶ Compra este libro

Muestra gratuita



Muestra gratuita

Atención telefónica en inglés
en un servicio de emergencias 112

Muestra gratuita

Muestra gratuita

Atención telefónica en inglés en un servicio
de emergencias 112

Léxico y estructuras lingüísticas
en función del proceso establecido

Muestra gratuita

Muestra gratuita

Autores

Alejandra Inmaculada Souto Moure (Vigo [Pontevedra], 1973) es licenciada en Filología Inglesa por la Universidad de Santiago de Compostela. Ha realizado el máster universitario en Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Enseñanza y el Tratamiento de Lenguas por la UNED (Universidad Nacional de Educación a Distancia), el máster en E-learning: TIC para la Educación y la Formación por la Universidad de Santiago de Compostela, y es experta en Informática Educativa por la UNED. Además, pertenece al cuerpo de profesores de enseñanza secundaria.

En la actualidad, realiza su tesis doctoral en torno a la enseñanza de lenguas extranjeras, habiendo obtenido el DEA (Diploma de Estudios Avanzados) con el trabajo de investigación *Hacia una propuesta para la aplicación de la legislación y las recomendaciones políticas en el aula de inglés de educación secundaria obligatoria*. Además de colaboraciones en diversas revistas educativas, ha publicado con Ideaspropias Editorial *Lectura y escritura de protocolos en inglés de apoyo a la atención telefónica en un servicio de emergencias 112* (en coautoría), *Inglés, Formador de teleformadores e Inglés atención al cliente*. Ha sido la autora de la unidad didáctica 1 de este manual hasta el apartado 1.5.3.

David Villanueva González (Linares [Jaén], 1976) es licenciado en Traducción e Interpretación por la Universidad de Granada y tiene el máster en Gestión y Elaboración de Proyectos Europeos. Ha realizado el curso de Especialista en Cooperación Internacional de la Unión Europea en la UNED y posee formación complementaria en el ámbito del comercio internacional y *marketing*, y también en idiomas, especialmente inglés y francés. Además, ha trabajado como profesor de inglés y francés en diferentes niveles educativos.

Actualmente, elabora contenidos para certificados de profesionalidad en el ámbito del comercio internacional e idiomas. Ha publicado bajo el sello Ideaspropias Editorial los siguientes títulos: *Lectura y escritura de protocolos en inglés de apoyo a la atención telefónica en un servicio de emergencias 112* (en coautoría), *Inglés oral y escrito en el comercio internacional*, *Documentación en inglés para el comercio internacional*, *Inglés profesional para logística y transporte internacional* e *Interacciones orales en el entorno empresarial en lengua inglesa*. En este manual es autor del epígrafe 1.6 y sus apartados, así como de las unidades didácticas 2, 3, 4 y 5.

Ficha de catalogación bibliográfica

Atención telefónica en inglés en un servicio de emergencias 112. Léxico y estructuras lingüísticas en función del proceso establecido

1.ª edición
Ideaspropias Editorial, Vigo, 2015

ISBN: 978-84-9839-549-5
Formato: 17 x 24 cm • Páginas: 176

ATENCIÓN TELEFÓNICA EN INGLÉS EN UN SERVICIO DE EMERGENCIAS
112. LÉXICO Y ESTRUCTURAS LINGÜÍSTICAS EN FUNCIÓN DEL PROCESO
ESTABLECIDO.

No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del Copyright.

DERECHOS RESERVADOS 2015, respecto a la primera edición en español, por
© Ideaspropias Editorial.

ISBN: 978-84-9839-549-5

Depósito legal: VG 267-2015

Autores: Alejandra Inmaculada Souto Moure y David Villanueva González

Diseño de la cubierta: Estefanía Bastos Álvarez

Impreso en España - Printed in Spain

Ideaspropias Editorial ha incorporado en la elaboración de este material didáctico citas y referencias de obras divulgadas y ha cumplido todos los requisitos establecidos por la Ley de Propiedad Intelectual. Por los posibles errores y omisiones, se excusa previamente y está dispuesta a introducir las correcciones pertinentes en próximas ediciones y reimpresiones.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	11
1. Contenidos lingüísticos de referencia para la puesta en práctica	13
1.1. Coherencia textual	15
1.2. Cohesión textual	16
1.3. Contenidos fonéticos, fonológicos y ortográficos	20
1.4. Contenidos funcionales	24
1.4.1. Funciones o actos de habla asertivos	24
1.4.2. Funciones o actos de habla compromisivos	25
1.4.3. Funciones o actos de habla directivos	26
1.4.4. Funciones o actos de habla expresivos	28
1.5. Contenidos gramaticales	30
1.5.1. Oración simple	30
1.5.2. Oración compuesta	35
1.5.3. Sintagma nominal, adjetival, verbal, adverbial y preposicional	39
1.6. Contenidos léxicos relacionados con la atención de emergencias claves para la puesta en práctica	46
1.6.1. Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda sanitaria	49
1.6.2. Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de trasplante de órganos	53
1.6.3. Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de seguridad ciudadana	55
1.6.4. Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica	57
1.6.5. Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva o una catástrofe	60
1.6.6. Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que requieran tratamiento diferenciado	61

CONCLUSIONES	63
AUTOEVALUACIÓN	65
SOLUCIONES	67
2. Recepción de llamadas en inglés en el servicio de coordinación de emergencias 112	69
2.1. Recepción de llamadas desde el sistema de coordinación de emergencias	70
2.2. Derivación de llamadas no pertinentes al servicio o institución correspondiente	76
CONCLUSIONES	79
AUTOEVALUACIÓN	81
SOLUCIONES	83
3. Clasificación de las demandas en inglés en el servicio de coordinación de emergencias 112	85
3.1. Tipificación de la demanda e inicio del interrogatorio	86
3.2. Obtención de datos de naturaleza y localización del suceso	88
3.3. Identificación de riesgos añadidos en el lugar del suceso para una intervención segura y eficaz	94
CONCLUSIONES	97
AUTOEVALUACIÓN	99
SOLUCIONES	101
4. Exposición de consejos de acuerdo al protocolo establecido en los planes operativos de respuesta en inglés	103
4.1. Tranquilización del alertante, envío de un recurso y exposición de consejos y medidas de protección protocolizados	104
4.2. Establecimiento del motivo principal de la demanda de asistencia y aplicación del plan de respuesta específico	113
4.3. Puesta en práctica del protocolo de preguntas específico aplicable a la demanda según el plan operativo de referencia ..	114
4.3.1. Protocolo de preguntas del plan operativo de demanda sanitaria	117
4.3.2. Protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de trasplante de órganos	118
4.3.3. Protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de seguridad ciudadana	121

4.3.4. Protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica	123
4.3.5. Protocolo de preguntas del plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva o una catástrofe	125
4.3.6. Protocolo de preguntas del plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que requieran un tratamiento diferenciado	127
4.4. Conducción telefónica al alertante orientada a mitigar los efectos derivados de la situación de riesgo	128
CONCLUSIONES	133
AUTOEVALUACIÓN	135
SOLUCIONES	139
5. Atención de llamadas que precisan un tratamiento diferenciado en inglés en el servicio de coordinación de emergencias 112	141
5.1. Comunicación empática con el afectado: generación de tranquilidad, confianza y seguridad respecto a la resolución de su problema	142
5.2. Derivación al servicio de urgencias o al servicio de salud mental	148
5.3. Apoyo psicológico básico en situaciones de duelo a los familiares de las víctimas	150
CONCLUSIONES	153
AUTOEVALUACIÓN	155
SOLUCIONES	157
PREGUNTAS FRECUENTES	159
GLOSARIO	163
EXAMEN	167
BIBLIOGRAFÍA	171

Muestra gratuita

INTRODUCCIÓN

El uso del inglés, cada vez más frecuente en España, repercute en la necesidad de dominar esta lengua para poder atender las llamadas que los alertantes realicen al servicio de emergencias 112. Además, la comprensión de la situación que demandan es primordial para seguir un determinado protocolo y activar el plan operativo correspondiente de manera eficaz y sin confusiones.

En la primera unidad didáctica se desarrollará una serie de contenidos gramaticales y lingüísticos necesarios para dominar el inglés en la comunicación oral, a la vez que se aprenderá una amplia gama de vocablos relacionados con las distintas realidades de las demandas y sus correspondientes protocolos. La pronunciación y el uso del lenguaje, así como el dominio de las frases simples y compuestas, es fundamental para favorecer una conversación rápida y fluida entre el operador de emergencias y el alertante.

En la segunda unidad didáctica se tratará la recepción de llamadas y su derivación, es decir, saber qué demanda es pertinente o no de ser transferida al servicio externo correspondiente.

La tercera unidad didáctica abordará el núcleo fundamental de la llamada, esto es, saber identificar y tipificar la demanda, lo que exige un alto nivel de comprensión de inglés y requiere la máxima atención por parte del operador de emergencias.

En la cuarta unidad didáctica se analizarán aspectos importantes como el proceso de tranquilización del alertante; algo esencial si se tienen en cuenta los distintos contextos en los que suceden las emergencias. También se citarán las preguntas protocolarias necesarias para conocer la información suficiente que permita lanzar el plan operativo en función de la situación.

En la quinta unidad didáctica se explicará con más detalle la atención de aquellas llamadas especiales que requieren un tratamiento diferenciado. Asimismo, se analizarán las pautas que se siguen para derivar el servicio a urgencias o a los profesionales de la salud mental, así como el apoyo psicológico básico para las familias de las víctimas.

Con este libro, el lector conocerá cómo atender las llamadas en inglés en el servicio de emergencias 112, comprendiendo lo que le transmite el alertante y tranquilizándolo si fuese necesario. Además, sabrá dar instrucciones en lengua inglesa mientras identifica la demanda, aplica las preguntas protocolarias y activa el plan operativo que corresponda.

Muestra gratuita

Atención telefónica en inglés en un servicio de emergencias 112

1 Contenidos lingüísticos de referencia para la puesta en práctica

Objetivos

- Utilizar el inglés con precisión y eficacia en una conversación telefónica enmarcada en la atención directa a un alertante.
- Emplear telefónicamente la lengua inglesa de forma flexible y efectiva, incluyendo el uso emocional, persuasivo y alusivo.
- Usar una amplia gama de palabras y expresiones, incluso idiomáticas y coloquiales, que permitan decir lo que se quiera en una conversación telefónica.
- Utilizar estructuras gramaticales complejas.

Contenidos

1. Contenidos lingüísticos de referencia para la puesta en práctica
 - 1.1. Coherencia textual
 - 1.2. Cohesión textual
 - 1.3. Contenidos fonéticos, fonológicos y ortográficos
 - 1.4. Contenidos funcionales
 - 1.4.1. Funciones o actos de habla asertivos
 - 1.4.2. Funciones o actos de habla compromisos
 - 1.4.3. Funciones o actos de habla directivos
 - 1.4.4. Funciones o actos de habla expresivos
 - 1.5. Contenidos gramaticales
 - 1.5.1. Oración simple
 - 1.5.2. Oración compuesta
 - 1.5.3. Sintagma nominal, adjetival, verbal, adverbial y preposicional
 - 1.6. Contenidos léxicos relacionados con la atención de emergencias claves para la puesta en práctica
 - 1.6.1. Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda sanitaria
 - 1.6.2. Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de transporte sanitario urgente, transporte programado, transporte de paciente crítico o transporte de trasplante de órganos
 - 1.6.3. Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de seguridad ciudadana

- 1.6.4. Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan operativo de demanda de extinción de incendios, salvamento y rescate o asistencia técnica
- 1.6.5. Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan de demanda generada por una situación que pueda implicar una emergencia colectiva o una catástrofe
- 1.6.6. Léxico relacionado con el protocolo de preguntas del plan de demanda de asistencia o atención ante llamadas que requieran tratamiento diferenciado

Muestra gratuita

1.1. Coherencia textual

Cuando se pretende adquirir una lengua extranjera el objetivo básico es conseguir la eficacia comunicativa en ese idioma. Esta eficacia comunicativa es la capacidad de transmitir con la mayor precisión posible los distintos mensajes, al mismo tiempo que se comprende con claridad la información que se recibe.

Es imprescindible que las ideas que contiene el texto estén relacionadas y ordenadas correctamente. Las palabras y oraciones han de combinarse y organizarse de modo que se cree un texto.

Este orden se da en dos niveles diferenciados: el gramatical y el semántico. El primer nivel hace referencia a la cohesión y el segundo a la coherencia. Ambos niveles están íntimamente relacionados aunque mantienen unas diferencias claras que se detectarán cuando se desarrollen sus respectivas explicaciones.

La coherencia textual puede definirse como aquella propiedad de texto que se logra cuando se establece una interconexión entre las distintas secuencias de este, refiriéndose todas ellas a un mismo tema o a una misma realidad. Por lo tanto, un texto coherente no puede tener lagunas o contradicciones, sino que ha de resultar lógico, completo y verosímil para la persona a la que va dirigido.

La coherencia textual se produce en el plano del contenido, es decir, en el nivel semántico; por lo tanto, esta solo puede definirse e identificarse a partir de estrategias léxicas (relación entre significados).

Se logrará la coherencia en un texto mediante estrategias de este tipo, aunque la más importante es la elección de vocabulario apropiado y relevante, es decir, que sea acorde al contexto y que aporte la información necesaria. Cuando se hace referencia al contexto, se hace desde un punto de vista lingüístico en referencia al emisor, su intención, el destinatario, el lugar y el tiempo.

Los mecanismos fundamentales que permitirán adecuar el texto al contexto son la selección de información pertinente, omitiendo aquello que no sea necesario y evitando que aparezcan lagunas, presentando ideas claras, ordenadas y precisas, y ordenando la información de manera lógica.

No resulta fácil definir la coherencia sin mencionar la cohesión, puesto que son elementos íntimamente relacionados. Así, según Huerta (2010), en lugar de establecer unos elementos o herramientas que definan un texto como coherente o que le aporten lo necesario para que se pueda considerar coherente,

es preferible establecer cuáles son los factores cuya identificación en un texto indica que no hay coherencia. Estos factores son los siguientes:

- Si el texto es reiterativo, es decir, si un texto repite demasiado la misma idea sin avanzar de forma progresiva o argumentativa.

He lives in Madrid. He lives in this city and he has always lived here. He lives in the capital of Spain: Vive en Madrid. Vive en esta ciudad y siempre ha vivido aquí/ Vive en la capital de España.

- Si el texto es contradictorio en cuanto a su propia estructura, lo que provocará una sensación de agramaticalidad e incompreensión por parte del receptor.

He lives in Madrid. He will be a nice person when he gets his dreams or he is dancing: Vive en Madrid. Será una buena persona cuando consiga sus sueños o está bailando.

- Si el texto contradice la realidad, en cuyo caso se darán situaciones que rozan lo absurdo y el disparate; el interlocutor sabrá en todo momento que es información falsa, no contrastada o que se trata de una broma.

When the sun was raining and the sky was cooking dinner: Cuando el sol estaba lloviendo y el cielo cocinaba la cena.

- Si el texto no es deductivo o intuitivo, es decir, si además del contenido explícito, el receptor no puede llegar a recibir contenido implícito en el mensaje.

Every citrus fruits contain vitamin c: Todas las frutas cítricas contienen vitamina c.

1.2. Cohesión textual

La cohesión textual es una propiedad del texto, inherente a la coherencia, que se refiere a la interrelación de los componentes del texto entre ellos y también en relación al texto completo como secuencia.

La cohesión es necesaria para la comprensión de cualquier texto y para el procesamiento de la información. El estudio de la cohesión textual se sitúa en el plano de la forma, es decir, tiene que ver con la estructura, pero su base son las relaciones gramaticales. Para muchos autores la cohesión es un paso previo para que pueda existir la coherencia textual.

En la lengua inglesa se pueden distinguir fundamentalmente dos tipos de elementos de cohesión del discurso: gramaticales y léxicogramaticales. Su identificación puede servir de ayuda para comprender discursos si se consiguen intuir

las relaciones entre los elementos de cohesión, incluso cuando no estén correctamente estructurados. Del mismo modo, su uso hará el discurso más claro, correcto y preciso.

Los elementos gramaticales son la referencia, la sustitución y la elipsis. La referencia establece relaciones entre diferentes elementos del texto de forma que algunas palabras o frases no tendrían sentido si no fuera porque se refieren a otras ya mencionadas.

I need my doctor. Tell him I'm here, please: Necesito a mi médico. Por favor, dígame que estoy aquí.

Como se puede observar en el ejemplo, el pronombre **him** carecería de significado si no se tuviera la oración anterior, donde aparece la palabra a la que se refiere: **doctor**. Los recursos que se utilizan con mayor frecuencia para este tipo de categoría de cohesión son los pronombres.

La sustitución, que también tiene como finalidad mejorar el estilo evitando la repetición de palabras, consiste en cohesionar el texto mediante la utilización de sinónimos, pronombres u otros elementos equivalentes.

I've lost my car. I can't find it: He perdido mi coche. No puedo encontrarlo.

La elipsis consiste en eliminar toda aquella información que pueda ser sobreentendida con facilidad, sirviendo así como mecanismo de economía y estilo, ya que, por un lado, permite no repetir palabras y, por otro, da la oportunidad de centrar la atención hacia los nuevos elementos introducidos manteniendo la cohesión.

There's been two accidents. Both have seriously injured people and only one has been in the city centre: Ha habido dos accidentes. Ambos tienen gente herida de gravedad y solo uno ha sido en el centro de la ciudad.

Los elementos léxicogramaticales son fundamentalmente las conjunciones, las cuales permiten enlazar palabras u oraciones estableciendo al mismo tiempo una relación lógica entre ellas. Estos elementos son imprescindibles para el desarrollo de un texto y de ellos depende la relación de las ideas y argumentos que se plasman en un texto, tanto oral como escrito (con sus evidentes diferencias).

I've hurt myself and I can't walk: Estoy herido y no puedo caminar.

Swan (1998) establece dos grandes tipos de conjunciones: las que relacionan cláusulas independientes y las que unen cláusulas subordinadas a la oración principal de la que dependen. Algunas de las conjunciones inglesas del primer tipo son **and**, **but** y **or**; y del segundo, **but**, **although**, **while**, **until**, **since** y **because**.

My neighbour's garage is on fire and I've seen someone collapsed on the floor: El garaje de mi vecino está en llamas y he visto a alguien desfallecido en el suelo.

I need an answer or I'll have to go: Necesito una respuesta o me tendré que marchar.

He is conscious but he can't move: Está consciente pero no puede moverse.

I'll send an ambulance right away although I'm not sure about the address: Enviaré una ambulancia ahora mismo aunque no estoy segura de la dirección.

Call the emergency services while you are helping her: Llame a emergencias mientras le ayuda.

Be prepared to follow all the instructions given by the call-taker until the ambulance arrives: Esté preparado para seguir las instrucciones del operador hasta que llegue la ambulancia.

People contact the 112 because they expect help: La gente llama al 112 porque espera que se le ayude.

Since you are not sure if the situation is a true emergency, call 112 and let the call-taker take the decision: Ya que no está seguro si la situación es una emergencia real, llame al 112 y deje que el operador decida.

Además de todas estas relaciones marcadas entre los diferentes mecanismos de cohesión que determinan la organización interna del texto, existe un elemento fundamental que será clave en la unidad textual, esto es, un texto organizado y estructurado correctamente en sus tres partes básicas: inicio, desarrollo y conclusión.

El inicio del discurso debe estar centrado en la introducción del tema de una forma clara y lo más atractiva posible, pues lo que se pretende es atraer la atención del interlocutor. Resulta muy útil dominar una serie de palabras y oraciones que se utilizan precisamente para introducir el tema, ya que identificarlas y utilizarlas aumentará la capacidad comunicativa en su primera fase.

First of all let me try to understand...: Antes de nada déjeme intentar entender...

First of all I would like to say that...: Antes de nada me gustaría decir que...

I would like to begin by...: Me gustaría comenzar por...

First of all/To begin with/To start with/In the first place...: Antes de nada/Para comenzar/En primer lugar...

El desarrollo del discurso se centra en desenvolver la idea presentada en el inicio y es fundamental que las ideas se encuentren distribuidas de forma que sigan un orden lógico que facilite la comunicación. El desarrollo es la parte

más extensa del discurso y, por lo tanto, en la lengua escrita ha de presentarse mediante una distribución en párrafos. Las palabras y oraciones utilizadas para establecer conexiones entre sus diferentes partes e ideas se pueden estructurar de la manera recogida en la tabla.

Estructura	Original	Traducción
Añadir información	Moreover/In addition/Similarly/As well as/Furthermore/What is more/Besides...	Además/Además/Igualmente/Igual que/Además/Lo que es más/Por otro lado...
Desarrollar un argumento	It is important to remember...	Es importante recordar...
	On the one hand... on the other hand...	Por un lado... por el otro...
	As a matter of fact...	De hecho...
	When we speak of...	Cuando hablamos de...
Expresar opinión	In my opinion.../I think...	En mi opinión.../Yo creo...
	Let me tell you that...	Déjeme decirle que...
	There is no doubt that...	No hay duda de que...
	It seems to me that...	Me parece que...
Mostrar opinión en contra	At any rate/Anyway/Anyhow...	De todas formas...
Plantear otro punto de vista	On the other hand...	Por otro lado...
	Another way of looking at that...	Otra forma de verlo...
	However...	Sin embargo...
Expresar acuerdo	I agree with...	Estoy de acuerdo con que...
	As you've already said...	Como ya ha dicho...
	It is true that...	Es cierto que...
Expresar desacuerdo	I do not agree with.../I disagree with...	No estoy de acuerdo con...
Clarificar	In other words...	En otras palabras...
	That is to say...	Eso quiere decir...
Dar ejemplos	Take as an example...	Tome como ejemplo...
	Look of what happened in...	Fíjese en lo que sucedió en...
	One example could be...	Un ejemplo podría ser...
Contrastar	However/Nevertheless/Although/Despite/Even though/Even if/In spite of...	Sin embargo/No obstante/Aunque/A pesar de/Aún cuando/Aunque/A pesar de que...

Indicar la causa	That's why/That's the reason why...	Esa es la razón por la que...
	For that reason...	Por esa razón...
	Because (of)...	Porque, por...
	Due to...	Debido a...
Expresar consecuencias	Therefore/So...	Por lo tanto/Así que...

La conclusión del discurso debe contener las principales ideas del contenido desarrollado a modo de resumen o exposición de conclusiones.

To sum up/All in all...: En resumen...

In conclusion...: Como conclusión...

1.3. Contenidos fonéticos, fonológicos y ortográficos

Para que sea posible una comunicación suficientemente clara y correcta es necesario familiarizarse con ciertos aspectos fonéticos de la lengua inglesa que, junto con los otros elementos lingüísticos presentados en esta unidad didáctica, posibilitarán la precisión en los mensajes.

Aunque en las últimas décadas el aprendizaje de la lengua extranjera se ha basado en teorías que entienden que la lengua hablada debe ser un último paso en el aprendizaje de una lengua extranjera, hay que tener en cuenta que el ser humano primero habló y luego inventó un sistema de signos para representar sus mensajes.

El predominio de las reglas gramaticales y del patrón escrito a la hora de aprender una lengua extranjera es uno de los conflictos más comunes del hablante español cuando se enfrenta al inglés porque espera que el discurso conste de una serie de palabras seguidas, pronunciadas de una en una y con pequeños espacios entre ellas. Esta concepción del lenguaje se aleja demasiado de su dinamismo y fluidez oral.

Si se transcribe fonológicamente y palabra por palabra la frase **I should be surprised if John and Mary were left** (Me sorprendería si John y Mary se fueran) se obtendría /aɪ ʃʊd bi: sɜ:praɪzdɪf 'dʒɒn ænd 'meəri wɜ: left/; sin embargo, si se transcribe fonéticamente quedaría [aɪʃʊbɪsprɑɪzdɪf'dʒɒnəmeəriwɔleft].

Antes de profundizar en las diferencias fonéticas entre los principales acentos que se pueden encontrar en un hablante inglés cuando utiliza el sistema de emergencias, es necesario conocer los principales fonemas de esta lengua.

ɪ Read	i Pit	ʊ Took	u: Ooze	ɪə Here	eɪ May		
e Men	ə Teacher	ɜ: Bird	ɔ: Door	ʊə Tour	ɔɪ Toy	əʊ Go	
æ Cat	ʌ Up	ɑ: Far	ɒ Dog	eə Hair	aɪ My	aʊ Cow	
p Peace	b Bed	t Tea	d Do	tʃ Catch	dʒ Judge	k Kilo	g Garage
f Four	v Very	θ Thought	ð The	s See	z Zoo	ʃ Show	ʒ Casual
m Mask	n Nothing	ŋ Ring	h Hello	l Live	r Red	w Welcome	j Yes

Hay fonemas que se modifican en determinadas posiciones como, por ejemplo, el /d/ final de **should** /ʃʊt/; otros que cambian, como la vocal de **be** /bi:/; y otras palabras que modifican totalmente su pronunciación, como es el caso de **and** /ænd/.

No existen conocimientos sobre por qué el hablante lo hace de forma natural y sin ningún tipo de reglas, igual que sucede con otras lenguas como el español, pero sí se conoce una regla básica del inglés que hay que tener en cuenta a la hora de pronunciar: las palabras en inglés no se pronuncian separadas una a una, sino que los sonidos enganchan unas con otras. Solo así se podrán entender los mensajes en el proceso comunicativo.

Existe otro aspecto que también hay que tener en cuenta a la hora de comprender los mensajes en inglés y que es el acento. Se trata de aquellas variantes en la pronunciación de un hablante según su lugar de procedencia. Se podría establecer multitud de variantes en el ámbito local e internacional, pues no solo los irlandeses y los británicos tienen un acento diferente, sino también, por ejemplo, los londinenses y los galeses.

En esta unidad didáctica no se realizará un análisis pormenorizado sobre esta cuestión; en su lugar, se tratarán las dos variantes con mayor número de hablantes: **BrE** (**British English**, inglés británico) y **AmE** (**American English**, inglés americano).

En **BrE** la **r** solo se pronuncia antes de una vocal, **Sir** [sɜ:] (señor); mientras que en **AmE** se pronuncia en cualquier posición modificando ligeramente la pronunciación de la vocal que la precede, **Sir** [sɜr].

El **BrE** tiene una vocal más que el **AmE**, la **o** corta [ɒ]; por lo que las palabras pronunciadas con esta vocal en **AmE** se realizarían con los sonidos [ɑ:] o [ɔ:].

Los préstamos del francés que terminan en vocal se acentúan de forma diferente, ya que en **AmE** se acentúa la vocal final y en **BrE** no. Además, muchas de las palabras que acaban en **-ary**, **-ery** o **-ory** se pronuncian con una sílaba más en **AmE**.

Palabra	Pronunciación BrE	Pronunciación AmE
Stop	[stɒp]	[stɑ:p]
Caught	[kɒt]	[kɔ:t]
Paté	[ˈpæ.t.eɪ]	[ˈpætˈeɪ]
Secretary	[ˈsek.rətri]	[ˈsek.rəteri]

Si los aspectos fonéticos y fonológicos de la lengua son esenciales para una correcta comunicación oral, la ortografía es fundamental en la comunicación escrita. Su dominio es imprescindible para una redacción clara, precisa y correcta.

Tradicionalmente, se ha considerado que la lengua inglesa es compleja e incluso caótica en lo que se refiere a su ortografía. Esto se debe a que es un idioma cuya ortografía es irregular, es decir, existe un abundante número de palabras que, o no siguen una conversión clara entre fonemas y grafemas, o no se escriben según las reglas generales de conversión de grafemas. El grafema **i**, por ejemplo, se pronuncia como [i] en **little** (pequeño); pero como [aɪ] en **mind** (mente); y el grafema **a** se pronuncia como [ə] en **and** (y), pero como [eɪ] en **name** (nombre).

Sin embargo, aunque se debe tener presente de las irregularidades propias de la lengua inglesa, el conocimiento de ciertas reglas básicas de ortografía facilitará la comprensión y producción de textos escritos de forma más eficiente y con la corrección lingüística necesaria para una comunicación apropiada en el contexto de las llamadas del servicio de emergencias. Algunas de estas reglas son las siguientes:

- El sonido [i:] se corresponde habitualmente con la grafía **ie**, sin embargo, se utilizará **ei** después de **c**; por ejemplo: **achieve** /ə'tʃi:v/ (conseguir) y **receive** /rɪ'si:v/ (recibir).

- Un importante número de verbos en inglés pueden terminar el **-ise** o **-ize**, siendo la forma **-ize** más propia del **AmE**.

To **anesthetize/anaesthetise**: Anestesiarse.
 To **apologize/apologise**: Disculparse.
 To **immobilize/immobilise**: Inmovilizar.
 To **localize/localise**: Localizar.
 To **mobilize/mobilise**: Movilizar.
 To **organize/organise**: Organizar.

- La **-e** final suele desaparecer cuando se añaden los sufijos **-ing** y **-ed**; por ejemplo: **smile** (sonreír), **smiling** (sonriendo) y **smiled** (sonriendo).
- Las palabras que terminan en las consonantes **b, d, g, l, m, n, p, r** y **t** duplican esta última letra cuando el morfema que se añade comienza por vocal y la vocal que las precede está acentuada y representada por una sola letra; por ejemplo: **permit** (permitir/autorizar), **permitting** (permitiendo) y **permitted** (permitido).
- Se utilizan letras mayúsculas para los días de la semana, meses, nombres de personas y lugares, nacionalidades, países, religiones, etc.

My name is **Mark** and I'm **twenty miles from the Central Tunnel**: Me llamo Mark y estoy a veinte millas del túnel central.

In case of emergency in **Spain** call 112. En caso de emergencia en España llame al 112.

The police told me they had been here last **Saturday**: La Policía me dijo que había estado aquí el sábado pasado.

- La formación de adverbios en inglés a partir de adjetivos se realiza añadiendo a estos la terminación **-ly**, excepto en caso de que el adjetivo termine en **-y**, que cambiaría a **-i**. También sufren modificaciones en la ortografía los adjetivos que terminan en **-ic**, donde se añadiría **-ally**, quedando su terminación como **-ically** /ikəli/.

Adjetivos		Adverbios	
Original	Traducción	Original	Traducción
Complete	Completo	Completely	Completamente
Easy	Fácil	Easily	Fácilmente
Tragic	Trágico	Tragically	Trágicamente

1.4. Contenidos funcionales

La comunicación en las relaciones humanas depende de la capacidad y la competencia lingüística de las personas que participan en el proceso comunicativo. Para que un mensaje llegue con eficacia al receptor, no solo hay que conocer el código de signos por parte de los participantes en la comunicación, sino también la situación y el contexto en el que este intercambio de mensajes se produce.

Además, hay que tener en cuenta que los mensajes que se transmiten son variados, incluso dentro de la misma conversación, e ilimitados. La transmisión de información y los mensajes en concreto tienen diferentes funciones en el proceso comunicativo: órdenes, reclamaciones, exposiciones, felicitaciones y un innumerable listado de posibilidades que convierten este proceso en más que una mera transmisión de mensajes representativos. Cuando se utiliza el lenguaje se transmiten también sentimientos, actitudes o motivaciones de un modo más o menos consciente.

Los actos de habla que tienen lugar cuando se transmite un mensaje se pueden clasificar según su finalidad en asertivos, compromisivos, directivos o expresivos.

1.4.1. Funciones o actos de habla asertivos

Las **funciones o actos de habla asertivos** son aquellos actos en los cuales se afirma o se niega algo según el nivel de certeza que se tenga, es decir, desde el pleno conocimiento a la conjetura.

Existen tres tipos de construcciones gramaticales que se utilizan en este tipo de funciones y, por lo tanto, ayudan a identificarlas; esto es, oraciones declarativas, preguntas de sí y no, **yes-no questions** y oraciones condicionales.

Las oraciones declarativas y preguntas de sí y no permiten relacionar los actos asertivos con el conocimiento y su expresión. Las oraciones declarativas se caracterizan por tener siempre un sujeto explícito y relatar un hecho.

I'll go to **Madrid tomorrow**: Iré a Madrid mañana.

Las preguntas de sí y no son aquellas oraciones interrogativas que demandan una respuesta sobre la veracidad del predicado.

Are you coming right now?: ¿Viene ahora mismo?

Yes: Sí.

La relación entre los actos asertivos y la opinión viene dada por una serie de recursos de la lengua inglesa que sirven para expresar las construcciones comunicativas que se recogen a continuación.

I think...: Yo creo...

As far as I am concerned...: En lo que a mí respecta...

In my opinion...: En mi opinión...

I'd say that...: Yo diría que...

I agree/don't agree with you...: Yo estoy/no estoy de acuerdo con usted...

I am not sure about that...: Yo no estoy seguro de eso...

Los actos de habla asertivos y su relación con la expresión de la conjetura o creencia se producen a partir de las oraciones condicionales en inglés.

If we take this shortcut, I think we will arrive to our destination: Si cogemos este atajo, creo que llegaremos a nuestro destino.

1.4.2. Funciones o actos de habla compromisos

Las **funciones o actos de habla compromisos** son aquellos actos que se refieren a un plan o a un compromiso y, por lo tanto, se identifican principalmente por el uso de un tiempo verbal concreto, el futuro.

En este sentido, están asociados, desde el punto de vista del vocabulario, a verbos como planear, **to plan**, prometer, **to promise**, comprometerse, **to commit**, y a adverbiales que se refieren al tiempo futuro como mañana, **tomorrow**, o más tarde, **later**.

I'll do my best: Haré lo que pueda.

I promise to ring you back tomorrow: Prometo devolverle la llamada mañana.

A través de este tipo de actos de habla compromisos se puede expresar ofrecimiento, intención, voluntad y decisión. Su análisis gramatical implica la

realización de dos grupos debido al uso de las mismas expresiones. Por un lado, los actos de habla compromisivos relacionados con la expresión del ofrecimiento y la intención están asociados desde el punto de vista semántico a verbos como prometer, **to promise**, ofrecer, **to offer**, e invitar, **to invite**.

I promise I'll be there in five minutes: Prometo que estaré allí en cinco minutos.

I would like to offer you a discount: Me gustaría ofrecerle un descuento.

Shall I invite you to a tea?: ¿Podría invitarle a un té?

Las estrategias que el hablante puede utilizar para llevar a cabo un acto de habla compromisivo que esté relacionado con la expresión del ofrecimiento y la intención son: uso del imperativo, utilización de interrogativas negativas, empleo de interrogativas con verbos modales que indican cortesía y utilización del verbo modal **can** para dar permiso.

Answer the phone: Conteste al teléfono.

Won't you be there?: ¿No estará allí?

Can I open the window?: ¿Puedo abrir la ventana?

May I give you a hand?: ¿Puedo echarle una mano?

You can call whenever you need: Puede llamar siempre que lo necesite.

Por otro lado, los actos de habla compromisivos relacionados con la expresión de la voluntad y la decisión se caracterizan por la utilización de verbos como jurar, **to swear**, garantizar, **to guarantee**, estar de acuerdo, **to agree**, y facilitar, **to provide**.

I swear I'll help you: Juro que le ayudaré.

I guarantee you that this is not going to happen again: Le garantizo que eso no volverá a ocurrir otra vez.

I agree with your point of view: Estoy de acuerdo con su punto de vista.

Don't worry: I will provide you what you need: No se preocupe: le facilitaré lo que necesite.

1.4.3. Funciones o actos de habla directivos

Las **funciones o actos de habla directivos** son aquellos actos en los que el hablante tiene una actitud directiva o de mandato en relación con lo que está transmitiendo y con la finalidad de conseguir una reacción inmediata en el receptor.

Las herramientas gramaticales fundamentales asociadas a este tipo de funciones o actos de habla son el imperativo y los verbos modales.

El imperativo se utiliza para decir qué hacer, realizar sugerencias, ofrecer consejos y dar instrucciones. Para construir el imperativo se ha de tener en cuenta que tiene la forma del infinitivo sin **to**.

Leave the place immediately: Abandone el lugar inmediatamente.

You must leave the place immediately: Debe abandonar el lugar inmediatamente.

Switch off the telephone: Cuelge el teléfono.

Please, do not talk here: Por favor, no hable aquí.

Try again. You'll do it fine: Inténtelo de nuevo. Lo hará bien.

Open the door and come in: Abra la puerta y entre.

El imperativo también posee una forma negativa que se construye con **do not (don't) + infinitivo**.

Don't do that or we'll be in trouble: No haga eso o tendremos problemas.

Los verbos modales en inglés presentan diferentes formas dependiendo de si la frase es afirmativa o negativa. Existen formas contraídas que son más propias de la lengua oral, ya que se utilizan casi siempre en situaciones informales.

Afirmativa		Negativa	
Original	Traducción	Original	Traducción
Can	Poder	Cannot/Can not/Can't	No poder
Could	Podría	Could not/Couldn't	No podría
May		May not/Mayn't	
Might		Might not/Mightn't	
Shall		Shall not/Shan't	
Should	Debería	Should not/Shouldn't	No debería
Ought to		Ought not to/Oughtn't	
Must	Deber	Must not/Mustn't	No deber
Used to	Solía	Used not to/Usedn't to	No soler
Need	Necesitar	Need not/Needn't	No necesitar
Dare	Desafío	Dare not/Daren't	No desafío

Existen muchas más formas utilizadas como verbos modales, algunas de ellas sin significado léxico como **will** o **would** que se emplean para construir el futuro y el condicional, respectivamente. Además, hay que tener presente que la existencia de diversas expresiones para designar una misma acción se debe, en inglés, al menor o mayor grado de formalidad en el que tenga lugar el proceso comunicativo; en este sentido, **could** es más informal que **may**.

Can I borrow a pen?: ¿Podría coger prestado el bolígrafo?
May I ask you a question?: ¿Podría hacerle una pregunta?

Este tipo de verbos van siempre delante del infinitivo de otro verbo y se caracterizan por no llevar -s en la tercera persona del singular en presente, realizar oraciones negativas e interrogativas sin el auxiliar **do**, y no llevar **to** en el infinitivo, excepto en el caso de **ought to**.

Original	Traducción
<u>She may</u> give me the key * <u>She may</u> s give me the key	Ella me puede dar la llave
<u>May I</u> have your attention, please? * <u>Do I may</u> have your attention, please?	¿Podría atenderme, por favor?
She was so happy she <u>could have kissed</u> me *She was so happy she <u>could to have kissed</u> me	Estaba tan feliz que podría haberme besado

En cuanto a su significado, la particularidad de los verbos modales consiste en añadir matices al significado del verbo al que acompañan. Algunos lingüistas según este criterio los dividen en dos grandes grupos: aquellos que se relacionan con los grados de certeza (algo es posible, imposible, probable o poco probable) y aquellos que se relacionan con la obligación (obligación, prohibición, recomendación y permiso). Los pertenecientes al segundo grupo son los que se utilizan en inglés para el uso de actos del habla de carácter directivo: **could**, **may**, **shall**, **should**, **must**, **ought to** y **dare**.

1.4.4. Funciones o actos de habla expresivos

Las **funciones o actos de habla expresivos** son aquellos actos en los que el hablante expresa sentimientos o actitudes. Los ejemplos más claros son las expresiones de agradecimiento y disculpas.

Algunos de los elementos básicos en los actos de habla expresivos son la entonación, el tono y la velocidad, aunque no pueden considerarse elementos distintivos por sí mismos pues necesita de otros como, por ejemplo, los contenidos gramaticales para resultar efectivo.

Dentro de los actos del habla expresivos existen tres usos muy característicos, esto es, emocional, persuasivo y alusivo.

El uso emocional es aquel que se identifica por la expresión de diferentes emociones y en este el hablante transmite su estado interior y emocional.

I love this moment! I've been waiting for so long...: ¡Adoro este momento! He esperado tanto...

Este uso está caracterizado semánticamente por el uso de verbos como rechazar, **to regret**, preferir, **to prefer**, amar, **to love**, odiar, **to hate**, sentir, **to feel**, o admirar, **to admire**.

I love the way you make me laugh: Me encanta la manera en que me hace reír.

I hate my boss: Odio a mi jefe.

I feel better today: Me siento mejor hoy.

I admire your patience: Admiro su paciencia.

También se caracteriza por el uso de conjunciones como **Oh!**, **Ouch!**, **Oops!** o **Yeah!**

Oh! I can't believe it!: ¡Oh! ¡No puedo creerlo!

El uso persuasivo es aquel cuyo objetivo es conseguir influenciar al receptor del mensaje de modo que haga o piense lo que el interlocutor pretende. Este tipo de actos de habla se caracteriza por la presentación de hechos y evidencias que respaldan la idea que pretende transmitir el emisor.

Las técnicas utilizadas en este uso son: exageración, uso de preguntas retóricas, comienzo o título que intente llamar la atención del receptor e incitaciones directas a la acción inmediata.

You'll feel like heaven: Se sentirá como en el cielo.

What can I say?: ¿Qué puedo decir?

The greatest way out is just behind you: La mejor de las salidas está ya detrás de usted.

Do it right now. Maybe you won't have another chance: Hágalo ahora. Tal vez no tenga otra oportunidad.

El uso alusivo se identifica por el empleo de pronombres que se refieren o aluden al interlocutor y los casos más habituales en la lengua inglesa son las fórmulas para agradecer y disculparse.

Desde un punto de vista gramatical, en el caso de las fórmulas de agradecimiento, se debe centrar la atención en los dos tipos de construcciones posibles realizadas con **thank you** (gracias). La primera es **thank you for + -ing**, cuando **thank you** va seguido de un verbo; y la segunda, es **thank you for + complemento**, cuando **thank you** va seguido de otro tipo de complemento no verbal.

Thank you for taking the time to write to us: Gracias por dedicar tiempo a escribirnos.
Thank you for your email. We appreciate customers who let us know how we can improve our services: Gracias por su correo electrónico. Agradecemos a los clientes que nos hagan saber cómo podemos mejorar nuestros servicios.

Las disculpas, en cambio, muestran educación, cortesía y preocupación por cómo se siente el interlocutor.

We're terribly sorry about that: Sentimos muchísimo lo ocurrido.

We're most terribly sorry to hear that...: Sentimos mucho tener que escuchar que...

We sincerely apologize for...: Nos disculpamos sinceramente por...

Please, accept our apologies for...: Por favor, acepte nuestras disculpas por...

1.5. Contenidos gramaticales

El estudio de la gramática de la lengua inglesa ha sido siempre central en el procedimiento de aprendizaje de la misma, no solo para los lingüistas, sino también para aquellas personas que han buscado desarrollar sus destrezas en el uso de la misma.

El dominio de los contenidos gramaticales permitirá realizar una comunicación con precisión y corrección, además de mejorar la comprensión. Estos aspectos son fundamentales en el contexto de las llamadas en inglés en el servicio de emergencias.

En los siguientes apartados se abordará el estudio de los contenidos gramaticales más necesarios, tanto de estructuras amplias, como oraciones simples y compuestas, como de unidades más pequeñas, es decir, sintagmas.

1.5.1. Oración simple

La oración simple es aquella constituida únicamente por una cláusula independiente, siendo esta una unidad sintáctica con sentido pleno y autonomía.

The accident took place last week: El accidente tuvo lugar la semana pasada.

Los tipos de oraciones en inglés son fundamentalmente cuatro: declarativas, interrogativas, exclamativas e imperativas. La diferencia entre las declarativas y las exclamativas es que estas últimas contienen un significado añadido de tipo actitudinal y muestran contenidos emocionales como el nerviosismo o la sorpresa, mientras que las primeras tienen una función principalmente informativa y