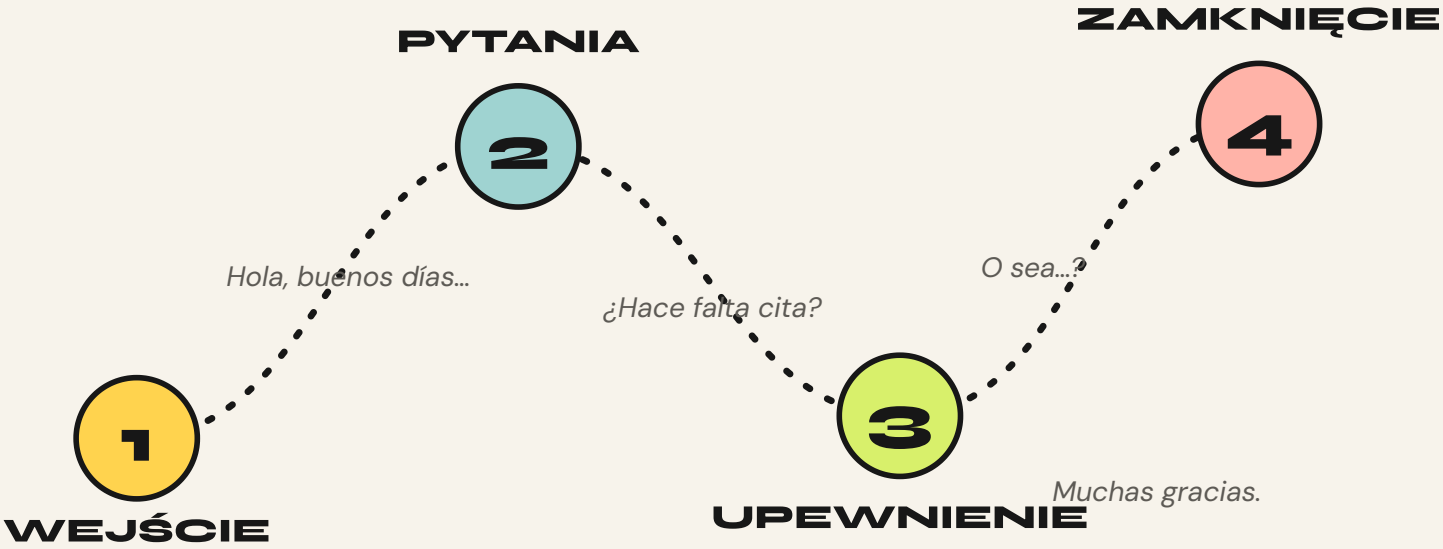
Mapa *rozmowy*

PRZEWODNIK + ŚCIĄGA + SZABLON

Jak przejść przez każdą rozmowę po hiszpańsku, u lekarza, w banku, w urzędzie i przez telefon, **bez ~~„no entiendo”~~**.



str. 2-3
Mapa
4 etapy każdej rozmowy i przykład krok po kroku

str. 4-6
5 momentów
Co powiedzieć zamiast „no entiendo” + ściąga z liczb

str. 7
12 zdań-wytrychów
Twoja kieszonkowa ściąga

str. 8
Metoda R.E.A.L.
Jak przygotować rozmowę w 5 minut

str. 9
Słowniczek miejsc
Słowa, które padną u lekarza, w banku, w urzędzie...

str. 10-11
Twoja mapa
Szablon do wypełnienia + plan po rozmowie

Jak korzystać

1 Przeczytaj raz całość i zakreśl zdania, które są Ci potrzebne.

2 Przed każdą rozmową wypełnij szablon ze str. 10 (5 minut).

3 Po rozmowie zapisz, co poszło dobrze (str. 11).

Miejsca się zmieniają. *Mapa* zostaje ta sama.

Lekarz, bank, urząd czy agencja: prawie każda rozmowa „załatwiająca sprawę" ma te same 4 etapy. Kiedy wiesz, na którym etapie jesteś, wiesz też, jakiego zdania potrzebujesz.

1
WEJŚCIE

Wejście: przywitaj się i powiedz, po co jesteś

ZDANIA **Hola, buenos días. Quería… · Llamo por…**

PRZYKŁAD *Quería pedir cita. / Llamo por el piso de la calle Mayor.*

PUŁAPKA Długi wstęp i przepraszanie za swój hiszpański. Jedno jasne zdanie wystarczy.

2
PYTANIA

Pytania: zadaj 2–3 pytania przygotowane wcześniej

ZDANIA **¿Qué necesito para…? · ¿Hace falta cita? · ¿Dónde tengo que ir?**

PRZYKŁAD *¿Qué necesito para empadronarme?*

PUŁAPKA Wymyślanie pytań na żywo, pod presją. Zapisz je na mapie przed rozmową.

3
UPEWNIENIE

Upewnienie: sprawdź, że dobrze rozumiesz

ZDANIA **O sea, …? · Un momento, lo apunto. · ¿Me lo puede escribir?**

PRZYKŁAD *O sea, ¿tengo que volver el lunes con el pasaporte?*

PUŁAPKA Kiwanie głową i „sí, sí", kiedy nic nie rozumiesz. Tutaj pojawia się większość trudnych momentów (str. 4–6).

4
ZAMKNIĘCIE

Zamknięcie: ustal, co dalej

ZDANIA **Perfecto. ¿Algo más? · Muchas gracias.**

PRZYKŁAD *Perfecto, entonces el jueves a las diez. ¿Algo más? Muchas gracias.*

PUŁAPKA Wyjście bez konkretu. Zanim podziękujesz, upewnij się, że wiesz: kiedy, gdzie i z czym.

Lekarz | Bank | Urząd | Mieszkanie | Szkoła | Telefon

Mapa w akcji: *zapisy do lekarza*

Tak wygląda prawdziwa rozmowa w recepcji ośrodka zdrowia (*centro de salud*). Zobacz, jak każde Twoje zdanie trafia na jeden z 4 etapów, a trudny moment nie kończy się na „no entiendo".

RECEPCJA	**Centro de salud, buenos días.** Ośrodek zdrowia, dzień dobry.	
TY	**Hola, buenos días. Quería pedir cita con el médico de cabecera.** Dzień dobry. Chciałabym / chciałbym umówić się do lekarza rodzinnego.	1 · WEJŚCIE
RECEPCJA	**Vale. ¿Me dice el número de su tarjeta sanitaria?** Dobrze. Poda mi Pan/Pani numer karty zdrowia?	
TY	**Perdone, más despacio, por favor.** Przepraszam, wolniej, proszę.	MOMENT 1
RECEPCJA	**El número… de su tarjeta sanitaria.** Numer… Pana/Pani karty zdrowia.	
TY	**Ah, vale. Un momento… Es el…** Aha, dobrze. Chwileczkę… To jest…	
RECEPCJA	**Tengo hueco el jueves diecisiete a las diez y cuarto.** Mam wolny termin w czwartek 17. o 10:15.	
TY	**Un momento, lo apunto… ¿El jueves diecisiete a las diez y cuarto?** Chwileczkę, zapiszę… W czwartek 17. o 10:15?	3 · UPEWNIENIE
RECEPCJA	**Eso es.** Zgadza się.	
TY	**¿Qué necesito para la cita?** Czego potrzebuję na wizytę?	2 · PYTANIA
RECEPCJA	**La tarjeta sanitaria y el NIE.** Kartę zdrowia i NIE.	
TY	**Perfecto. ¿Algo más? … Muchas gracias. Hasta luego.** Świetnie. Coś jeszcze? … Dziękuję bardzo. Do widzenia.	4 · ZAMKNIĘCIE

Zauważ: etapy nie zawsze idą w idealnej kolejności. Pytania mogą pojawić się po upewnieniu, i to jest w porządku. Mapa nie jest scenariuszem do wykucia. To kompas: w każdej chwili wiesz, gdzie jesteś i czego potrzebujesz.

Klucz W całej rozmowie nie padło ani jedno „no entiendo". Zamiast tego były **konkretne prośby**: wolniej, zapiszę, czyli… Na nie zawsze dostajesz pomocną odpowiedź.

5 momentów, w których *mówisz* „no entiendo”

„No entiendo” zamyka rozmowę. Każdy z tych momentów ma swoje **zdanie ratunkowe**, które mówi, czego potrzebujesz.

1 Mówią za szybko

Na przykład u lekarza, kiedy tłumaczy, jak brać lek

CO SIĘ DZIEJE

Rozumiesz pierwsze słowa, a potem wszystko zlewa się w jedno. Głowa zostaje dwa zdania z tyłu.

ZAMIAST ~~NO ENTIENDO~~

Perdone, más despacio, por favor.

Przepraszam, wolniej, proszę.

¿Puede repetir, por favor?

Może Pan/Pani powtórzyć?

LEKARKA	**Tómese una pastilla cada ocho horas durante cinco días y, si no mejora, vuelva.** Proszę brać tabletkę co 8 godzin przez 5 dni, a jeśli nie będzie lepiej, proszę wrócić.
TY	**Perdone, más despacio, por favor. ¿Una pastilla cada…?** Przepraszam, wolniej, proszę. Jedna tabletka co…?

Pro tip: powiedz to od razu, a nie po minucie słuchania. Hiszpanie zwolnią, i zwykle z uśmiechem.

GDZIE TO SIĘ PRZYDA TOBIE?

2 Jedno słowo, którego nie znasz

Na przykład w agencji nieruchomości: fianza, nómina, aval

CO SIĘ DZIEJE

Rozumiesz całe zdanie poza jednym słowem, a właśnie ono jest najważniejsze. Bez niego nie wiesz, co masz przynieść.

ZAMIAST ~~NO ENTIENDO~~

Perdone, ¿qué significa «nómina»?

Przepraszam, co znaczy „nómina”?

AGENT	**Necesitamos las tres últimas nóminas.** Potrzebujemy trzech ostatnich… (?)
TY	**Perdone, ¿qué significa «nómina»?** Przepraszam, co znaczy „nómina”?
AGENT	**Es el papel de tu sueldo, lo que cobras cada mes.** To dokument z Twoją pensją, to, co zarabiasz co miesiąc (pasek wypłaty).

Pro tip: powtórz słowo dokładnie tak, jak je usłyszysz, nawet jeśli nie wiesz, jak się pisze. Druga osoba zrozumie, o które chodzi.

SŁOWO, KTÓREGO SIĘ BOJĘ:

3 # Liczby, daty, godziny

Na przykład w banku, kiedy dostajesz termin wizyty

CO SIĘ DZIEJE

Liczby po hiszpańsku lecą bardzo szybko: *dieciséis, cuarenta y cinco*… Jedna pomyłka i przychodzisz w złym dniu.

ZAMIAST ~~NO ENTIENDO~~

Un momento, lo apunto…

Chwileczkę, zapiszę…

¿El martes dieciséis a las nueve y cuarenta y cinco?

We wtorek 16. o 9:45?

BANK	**La cita es el martes dieciséis a las nueve y cuarenta y cinco.** Wizyta jest we wtorek 16. o 9:45.
TY	**Un momento, lo apunto… ¿El martes dieciséis a las nueve y cuarenta y cinco?** Chwileczkę, zapiszę… We wtorek 16. o 9:45?
BANK	**Eso es.** Zgadza się.

Pro tip: zawsze powtarzaj liczby na głos. Jeśli się pomylisz, druga osoba od razu Cię poprawi. Więcej o liczbach na str. 6.

JAKIE LICZBY PADNĄ W MOJEJ ROZMOWIE?

4 ? Pytanie, którego się nie spodziewasz

Na przykład w urzędzie, przy meldunku (empadronamiento)

CO SIĘ DZIEJE

Przygotowałaś / przygotowałeś swoje pytania, a urzędniczka pyta o coś zupełnie innego. Pojawia się pustka w głowie.

ZAMIAST ~~NO ENTIENDO~~

A ver… ¿se refiere al contrato?

Chwileczkę… chodzi Panu/Pani o umowę?

¿Me lo puede escribir, por favor?

Może mi Pan/Pani to napisać?

URZĘDNICZKA	**¿Trae el contrato de alquiler o una autorización del propietario?** Ma Pan/Pani umowę najmu albo zgodę właściciela?
TY	**A ver… ¿se refiere al contrato de alquiler? Sí, aquí está.** Chwileczkę… chodzi o umowę najmu? Tak, proszę.

Pro tip: *A ver…* („zobaczmy…") daje Ci 2 sekundy na myślenie i brzmi bardzo naturalnie. Hiszpanie mówią to cały czas.

JAKIEGO PYTANIA SIĘ BOJĘ?

5 Telefon: bez gestów i bez twarzy

Na przykład kiedy agencja oddzwania w sprawie mieszkania

CO SIĘ DZIEJE

Nie widzisz ust ani gestów, a dźwięk bywa słaby. Dostajesz dużo informacji naraz i nie masz jak dopytać wzrokiem.

ZAMIAST ~~NO ENTIENDO~~

O sea, ¿está libre el quince y los gastos no están incluidos?

Czyli jest wolne od 15. i opłaty nie są wliczone?

AGENCJA	**El piso está libre a partir del quince, son ochocientos al mes y los gastos van aparte.** Mieszkanie jest wolne od 15., kosztuje 800 miesięcznie, a opłaty są osobno.
TY	**O sea, ¿está libre el quince, son ochocientos euros y los gastos no están incluidos?** Czyli jest wolne od 15., kosztuje 800 euro, a opłaty nie są wliczone?

Pro tip: przez telefon *O sea...?* to Twoje oczy. Powtarzasz własnymi słowami to, co zrozumiałaś / zrozumiałeś, a druga osoba potwierdza albo poprawia.

DO KOGO MUSZĘ ZADZWONIĆ?

Ściąga: *liczby, daty i godziny*

DNI TYGODNIA

lunes · martes · miércoles	pon. · wt. · śr.
jueves · viernes	czw. · pt.
sábado · domingo	sob. · niedz.
el dieciséis de diciembre	16 grudnia

GODZINY

a las nueve	o 9:00
a las nueve y cuarto	o 9:15
a las nueve y media	o 9:30
a las diez menos cuarto	o 9:45

⚠ PUŁAPKI DLA UCHA

doce (12) ≠ **dos** (2)	**trece** (13) ≠ **tres** (3)
sesenta (60) ≠ **setenta** (70)	**quinientos** = 500
mañana = jutro	**por la mañana** = rano
de la tarde	po południu (ok. 14–20)

NUMERY TELEFONU

Hiszpanie często podają numer w grupach: **seis, sesenta y cinco, veintitrés...**

¿Me lo puede decir número a número?

Może Pan/Pani podać cyfra po cyfrze?

12 zdań-*wytrychów*

Pasują do niemal każdej rozmowy. Połowę znasz już z 5 momentów. Kolor pokazuje etap mapy.

1 WEJŚCIE

Hola, buenos días. Quería...

Dzień dobry. Chciałabym / chciałbym...

Kiedy: na początku, w okienku, w sklepie, w recepcji.

2 WEJŚCIE

Llamo por...

Dzwonię w sprawie...

Kiedy: pierwsze zdanie przez telefon: *Llamo por el piso.*

3 PYTANIA

¿Qué necesito para...?

Czego potrzebuję, żeby...?

Kiedy: dokumenty i formalności.

4 PYTANIA

¿Hace falta cita?

Czy trzeba się umówić?

Kiedy: urząd, lekarz, bank, zanim przyjdziesz na darmo.

5 PYTANIA

¿Dónde tengo que ir?

Gdzie mam pójść?

Kiedy: odsyłają Cię „do innego okienka".

6 UPEWNIENIE

¿Puede repetir, por favor?

Może Pan/Pani powtórzyć?

Kiedy: coś Ci umknęło.

7 UPEWNIENIE

Más despacio, por favor.

Wolniej, proszę.

Kiedy: mówią za szybko (moment 1).

8 UPEWNIENIE

¿Qué significa «...»?

Co znaczy „..."?

Kiedy: jedno słowo blokuje całe zdanie (moment 2).

9 UPEWNIENIE

Un momento, lo apunto.

Chwileczkę, zapiszę to.

Kiedy: daty, godziny, numery, adresy (moment 3).

10 UPEWNIENIE

O sea, ...?

Czyli...?

Kiedy: chcesz sprawdzić, czy dobrze rozumiesz (moment 5).

11 UPEWNIENIE

¿Me lo puede escribir, por favor?

Może mi Pan/Pani to napisać?

Kiedy: nazwy, adresy, trudne słowa (moment 4).

12 ZAMKNIĘCIE

Perfecto. ¿Algo más? Muchas gracias.

Świetnie. Coś jeszcze? Dziękuję bardzo.

Kiedy: na koniec, zanim wyjdziesz albo się rozłączysz.

Uwaga! Do lekarza, urzędnika czy agenta mów na „Pan/Pani": **¿Puede...?**, a nie *¿Puedes...?*. Wszystkie zdania na tej stronie są już w tej grzecznej formie.

Metoda *R.E.A.L.*

Mapa mówi Ci, **co** powiedzieć. R.E.A.L. mówi, **jak się przygotować**, żeby te zdania naprawdę wyszły z ust w stresie. Zajmuje 5 minut przed każdą rozmową.

R

Reacción reakcja

Zamiast zamarznąć, reagujesz. Masz jedno zdanie ratunkowe zawsze „w kieszeni", gotowe do użycia bez myślenia.

Perdone, más despacio, por favor.

E

Escucha słuchanie

Nie musisz rozumieć wszystkiego. Przed rozmową wypisz 2–3 słowa-klucze, które na pewno padną, i łów tylko je.

Szkoła: **matrícula · plazo · solicitud**

A

Acción działanie

Powiedz całą rozmowę z mapy na głos, dwa razy. Usta muszą ją znać, nie tylko głowa. Czytanie w myślach to za mało.

☐ raz ☐ dwa (najlepiej nagraj się telefonem)

L

Libertad wolność

Zmień jedno słowo i zdanie jest Twoje. Jeden wzór, setki sytuacji.

Quería pedir cita → Quería abrir una cuenta → Quería pedir información

R.E.A.L. w 60 sekund: *telefon do szkoły* zapisy dziecka (matrícula)

SZKOŁA	**Colegio Santa Ana, dígame.** Szkoła Santa Ana, słucham.	
TY	**Hola, buenos días. Llamo por la matrícula de mi hija.** Dzień dobry. Dzwonię w sprawie zapisu mojej córki.	L
SZKOŁA	**Sí, el plazo de solicitud termina el viernes.** Tak, termin składania wniosków kończy się w piątek.	E
TY	**O sea, ¿tengo hasta el viernes para entregar la solicitud?** Czyli mam czas do piątku, żeby złożyć wniosek?	R
SZKOŁA	**Eso es.** Zgadza się.	
TY	**¿Qué necesito para la solicitud?** Czego potrzebuję do wniosku?	A
SZKOŁA	**El libro de familia y el certificado de empadronamiento.** Książeczkę rodzinną i zaświadczenie o meldunku.	
TY	**Un momento, lo apunto… Perfecto. Muchas gracias.** Chwileczkę, zapiszę… Świetnie. Dziękuję bardzo.	

L zmienione jedno słowo we wzorze *Llamo por…* · **E** złowione słowa-klucze · **R** reakcja zamiast „no entiendo" · **A** pytanie przećwiczone wcześniej na głos

Słowa, które *na pewno* padną

To Twoje słowa-klucze do „E" z metody R.E.A.L. Przed rozmową zakreśl te, które pasują do Twojej sprawy.

LEKARZ · CENTRO DE SALUD

la cita	wizyta, termin
la tarjeta sanitaria	karta zdrowia
el médico de cabecera	lekarz rodzinny
la receta	recepta
urgencias	izba przyjęć, SOR
la consulta	gabinet, wizyta

BANK · EL BANCO

la cuenta	konto
la transferencia	przelew
la comisión	prowizja, opłata
el recibo	rachunek (polecenie zapłaty)
el titular	właściciel konta
la sucursal	oddział

URZĄD · EL AYUNTAMIENTO

el empadronamiento	meldunek
el certificado	zaświadczenie
la cita previa	termin umówiony wcześniej
la solicitud	wniosek
el justificante	potwierdzenie
la ventanilla	okienko

MIESZKANIE · LA AGENCIA

el alquiler	najem, czynsz
la fianza	kaucja
la nómina	pasek wypłaty
los gastos	opłaty (media)
el contrato	umowa
el propietario	właściciel

SZKOŁA · EL COLEGIO

la matrícula	zapis
la plaza	miejsce
el plazo	termin (do kiedy)
el comedor	stołówka
el curso	rok szkolny
el tutor / la tutora	wychowawca / wychowawczyni

TELEFON · POR TELÉFONO

¿Dígame?	Słucham?
¿De parte de quién?	Kto mówi?
No cuelgue.	Proszę się nie rozłączać.
Le paso.	Już łączę.
Se ha cortado.	Rozłączyło się.
Le llamo luego.	Oddzwonię później.

Moja *mapa*

Wypełnij w 5 minut przed rozmową. Wydrukuj kilka kopii albo przepisz do zeszytu, a potem weź ją ze sobą.

MOJA ROZMOWA: _____ KIEDY: _____

1 WEJŚCIE
Przywitanie + po co przychodzę / dzwonię

Zacznij od: **Hola, buenos días. Quería…** · **Llamo por…**

2 PYTANIA
Moje 2–3 pytania, zapisane po hiszpańsku

Np.: **¿Qué necesito para…?** · **¿Hace falta cita?** · **¿Dónde tengo que ir?**

3 UPEWNIENIE
Jak sprawdzę, że dobrze rozumiem

Np.: **O sea, …?** · **Un momento, lo apunto.** · **¿Me lo puede escribir?**

4 ZAMKNIĘCIE
Co muszę wiedzieć na koniec

Kiedy? Gdzie? Z czym? Potem: **Perfecto. ¿Algo más? Muchas gracias.**

R
Moje zdanie ratunkowe:

E
2–3 słowa-klucze, które mogą paść:

A
Powiedziane na głos:

☐ raz
☐ dwa

L
Słowo, które zmieniam, żeby pasowało do mnie:

Po rozmowie: *2 minuty*, które robią różnicę

Każda rozmowa, nawet trudna, to lekcja. Zapisz od razu, póki pamiętasz. Następnym razem będziesz wiedzieć, co powiedzieć.

Co poszło dobrze?

Które zdanie mnie uratowało?

Nowe słowo, które usłyszałam / usłyszałem:

Co następnym razem powiem inaczej?

Checklista przed wyjściem z domu

- [ ] Mapa wypełniona
- [ ] Całość powiedziana na głos 2 razy
- [ ] Dokumenty w torbie (NIE, paszport…)
- [ ] Zdanie ratunkowe zapisane
- [ ] Długopis i kartka (do *lo apunto*)
- [ ] Głęboki oddech. ¡Tú puedes!

Chcesz ćwiczyć takie rozmowy *ze mną?*

Hiszpański w Akcji to mój program od pierwszego „hola" do B2, z misją z życia w Hiszpanii w każdej jednostce. Ruszamy od **Edycji Założycielskiej (poziom A1)**.

Zapisy: 7–18 grudnia | **15 miejsc** | **Poziom A1**

Szczegóły: **vsl.tuprofebarbie.es** · Instagram **@tuprofebarbie**