

Gesprächsformeln für den

MFA-Alltag

Formulierungen, die den Unterschied machen können.
Für mehr Klarheit und weniger Missverständnisse.



Feedback geben
klar und freundlich

„Ich glaube, da gab es ein Missverständnis. Ich sag dir kurz, wie ich es verstanden habe.“

„Ich sehe, das hat heute nicht geklappt. Wie können wir es nächstes Mal einfacher machen?“

„Mir ist etwas aufgefallen. Darf ich es kurz ansprechen?“

„okay, magst du mir noch sagen, was du dir konkret gewünscht hättest?“



Kritik aufnehmen
ohne Abwehrhaltung

„Danke für die Rückmeldung, ich denke darüber nach.“

„Das war nicht meine Absicht. Lass uns kurz klären, wie wir es lösen.“

„Ich kümmere mich darum, wenn ich mit Aufgabe XY fertig bin.“

Wertschätzend
Grenzen setzen



„Ich kann das gerade nicht direkt übernehmen. Ich gebe dir Bescheid, sobald ich Luft habe.“

„Das ist wichtig, ich kläre kurz die Priorität, bevor ich starte.“

„Ich verstehe, dass Sie warten mussten. Wir geben unser Bestes, dass es zügig weitergeht.“

Patient:innen beruhigen
und Vertrauen schaffen



„Danke für Ihre Geduld. Ich kümmere mich sofort darum.“

„Ich sehe, dass Sie unzufrieden sind. Ich schaue, wie wir das schnell klären können.“

„Habe ich richtig verstanden, dass ...?“

„Kannst du mir kurz sagen, was dir in der Situation am wichtigsten ist?“



Missverständnisse
vermeiden und aktiv
nachfragen

„Meinst du damit, dass ...?“

