

# Gesprächsformeln für den MFA-Alltag

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

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

Feedback geben klar und freundlich

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

Kritik aufnehmen ohne Abwehrhaltung

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

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

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

Wertschätzend Grenzen setzen

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

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

„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.“

Patient:innen beruhigen und Vertrauen schaffen

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

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

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

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

„Meinst du damit, dass ...?“

Missverständnisse vermeiden und aktiv nachfragen

