

## 9 Wahrnehmungsfehler im Überblick



### **Der Nikolaus- oder Rezenz-Effekt**

Genau anders als beim Primär-Effekt, wo der erste Eindruck entscheidend ist, steht hier der letzte Eindruck im Vordergrund. Die letzten Eindrücke und die späten Informationen wirken stärker als Informationen, die länger zurückliegen.

### **Kleber-Effekt**

Wer früher gute Leistungen gebracht hat, kann heute nicht schlechte vollbringen – oder umgekehrt. Halten sie nicht zu lange an einer Beurteilung fest, sondern gehen Sie immer frisch ans Werk.

### **Projektion**

Wer uns sympathisch ist, wird positiver eingeschätzt als Menschen, die uns unsympathisch sind. Das entspricht natürlich nicht unbedingt den Fakten – das trifft auch auf Patienten zu.

### **Soziale Stereotypen**

Der sozialen Zugehörigkeit werden hier bestimmte Eigenschaften zugeordnet. Ein klassisches Vorurteil ist der Arbeitslose, der den ganzen Tag vor dem Fernseher hockt, nicht auf seine Hygiene achtet und viel Alkohol trinkt. Auf der anderen Seite werden Personen, die eine gesellschaftlich hohe Position bekleiden, oft positiv beurteilt.

### **Die Ähnlichkeitsfalle**

Wenn Sie Eigenschaften oder Verhaltensweisen von sich selbst bei anderen erkennen, dann passiert es leicht, Ihrem Gegenüber weitere Merkmale von sich selbst zuzuschreiben.

### **Die Kontrastfalle**

Menschen werden für eine durchschnittliche Leistung tendenziell schlechter bewertet, wenn ihr Vorgänger besonders positiv aufgefallen ist – und umgekehrt. Derjenige, der beispielsweise nach einem schwierigen Patienten in Ihr Sprechzimmer kommt, wird oft besonders wohlwollend aufgenommen.

## 9 Wahrnehmungsfehler im Überblick



### **Selektive Wahrnehmung**

Wir sehen nur das, was für uns im Moment wichtig erscheint – und übersehen das andere. Unsere Wahrnehmung konzentriert sich auf gewisse Merkmale aus der Menge der Gesamteindrücke.

### **Andorra-Effekt**

Wenn die eigene Prognose in Erfüllung geht – wir sprechen von der selbsterfüllenden Prophezeiung. Der Effekt ist benannt nach dem berühmten Drama von Max Frisch.

### **Lorbeer-Effekt**

Wer früher viel erreicht hat, dem wird unterstellt, auch aktuell erfolgreich zu sein. Das kann gerade im Patientenmanagement gefährlich sein, z. B. wenn zu spät bemerkt wird, dass ein Patient längst nicht mehr so behandlungstreu ist, wie er mal war.