

Namens-Gedächtnis

von Vera F. Birkenbihl

Nachfolgend erläutere ich Ihnen meine drei Schritt-Methodik für ein gutes Namens-Gedächtnis:

SCHRITT EINS: Nehmen Sie den Namen auch wirklich wahr!

Wer meint, er habe ein schlechtes Namens-Gedächtnis, macht meist den Fehler, daß er zunächst den Namen gar nicht wirklich zur Kenntnis nimmt. Das liegt zum einen daran, daß die Person, die uns den Fremden vorstellt, den Namen vielleicht gewohnheitsmäßig schnell spricht, oder den Namen gar nurmurmelt. Oder daß der Namensträger selbst seinen Namen undeutlich ausspricht. Nun müßten wir eigentlich nachfragen, aber viele Menschen haben da Hemmungen ... Das hat zwei Gründe:

1. Viele Menschen glauben, sie dürften nie zugeben, wenn sie etwas nicht verstanden haben. Dabei ist, genaugenommen, das Gegenteil der Fall! Wir bewundern jemanden, der den Mut hat, eine Unsicherheit zuzugeben, oder?!
2. Wir haben Angst, die Gefühle des Betroffenen zu verletzen. Aber diese Angst ist unbegründet! Schließlich ist der Name „die Lieblingsvokabel“ der meisten Menschen. Das heißt, daß sie sich oft mit ihrem Namen verwechseln, weswegen Sie verärgert reagieren, wenn man dieses wertvolle Klangbild nicht weiß oder „verhunzt“. Sie meinen (oft unbewußt), daß jemand, der ihren Namen nicht verwendet, sie deswegen als Person „schmälert“! Daher meine ich, daß gerade für Menschen, die in Verkauf, Beratung und Verhandlungs-Situationen erfolgreich sein wollen, das Üben des aktiven Namens Einsatzes immens wichtig ist.

Fazit: **Es ist weniger schlimm, einen Namen falsch auszusprechen, als ihn gar nicht zu benutzen.** Also bleibt uns gar nichts übrig als im Zweifelsfalle höflich nachzuhaken. Allerdings: Manchmal überreicht man Ihnen nur eine Karte.

Wissen Sie, worin sich ein Japaner von einem Mitteleuropäer unterscheidet, wenn man ihm eine Visitenkarte gibt? Der Europäer steckt die Karte blitzschnell weg, als gälte es, einen Geschwindigkeitsrekord zu brechen; der Japaner wird die Karte andächtig studieren und dann sofort versuchen, Ihren Namen auszusprechen.

Dabei wird er Sie bitten, ihn zu korrigieren, bis er Ihren Namen so aussprechen kann, daß Sie zufrieden sind. Auch wenn manche unserer Phoneme in seiner Sprache nicht vorkommen, gibt er sich größte Mühe. So heiße ich z.B. bei Japanern BiRuKenBiRu-San. Aber man merkt, daß sie sich Mühe geben und freut sich doch.

SCHRITT ZWEI: Merken Sie sich den Namen, aber gehirn-gerecht!

Sie wollen ja in Zukunft gehirn-gerecht vorgehen! Deshalb sollten Sie beim Wahrnehmen des Namens bereits feststellen, in welche der folgenden Kategorien er fällt. Leicht, mittelschwer oder schwierig.

Leicht: Wenn jemand z.B. Schneider heißt, dann kann man sich den Schneider quasi sofort vorstellen. Am besten setzen Sie dieses Schneiderlein im Geiste auf die Schulter des Namensträgers, damit sein Bild mit dem Gesicht verknüpft wird!

Nun zur mittelschweren Kategorie von Namen. Denken Sie an den österreichischen Kabarettisten Schneyder. Sein Name klingt zwar wie „Schneider“, aber er schreibt sich mit Ypsilon! Also können wir uns einerseits den Schneider bildlich vorstellen, während wir uns gleichzeitig darüber klar werden müssen, daß die Schreibweise abweicht. Das könnte man sich in Form eines Bilderrätsels vorstellen. Also die Vorstellung: Schneider, und dann das i dick und fett darunter schreiben, es dann durchstreichen und durch ein Ypsilon ersetzen. So aktivieren Sie sowohl bei den leichten, als auch bei den mittelschweren Namen, Ihre rechte Hirnhälfte.

Aber wie steht es mit den schwierigen Namen wie z.B. Prochaska? Nun, manchmal kann man sie doch mit einer bildlichen Vorstellung verbinden, wenn der Namensträger uns nämlich eine Bedeutung seines Namens anbieten kann (Fußnote: Scheuen Sie sich nicht, danach zu fragen. Niemand ist Ihnen böse, wenn Sie Interesse an seinem Namen -und damit indirekt, an seiner Person- zeigen!). So heißt z.B. Prochaska kleiner Spaziergang. Aber viele Namen dieser Kategorie bleiben Klang- und Schriftbilder, zu denen sich keine bildhafte Vorstellung in unserem Kopf bildet. Hier sollte man sich nun eine akustische Eselsbrücke bauen. (Vgl. Sie bitte auch den nachfolgenden Abschnitt Eselsbrücken bauen.)

Tip: Bauen Sie für andere eine Eselsbrücke zu Ihrem Namen. Die Brücke ist erstens hilfreich, weil wir anderen so unseren Namen erleichtern, was die Kommunikation nur positiv beeinflussen kann. Zweitens reagiert der andere oft ebenfalls mit einer Eselsbrücke für seinen Namen, so daß auch uns geholfen wird! Insbesondere am Telefon ist dies hilfreich, nicht nur für's Merken, sondern bereits für das Verstehen selbst!

Sie sollten mich mal hören, wenn ich einer Mitarbeiterin Namen und Adressen von Gesprächspartnern durchgebe, denen irgendwelche Unterlagen zugeschickt werden müssen. Das klingt dann z.B. so:

Vorname Hans, wie Hans im Glück;

Nachname Kaiser, wie König;

Straße: Sommergasse, wie Winter, und Gasse wie Gassenjunge,

Nr. 2, also: zwo, Ort: Pilsenhofen, wie Pils-Bier und Hofen wie Hof.

Falls Sie meinen, das sei albern: Es folgt die obige Adresse, dreimal aber ohne Eselsbrücken von freiwilligen Versuchspersonen (mit neun anderen Adressen, die ebenfalls ziemlich „verwirrt“ wurden) am Telefon weitergegeben. Dabei sollten Sie noch wissen, daß die Versuchspersonen Top-Manager sind, die behaupteten, nichts sei alberner als bei jeder Kleinigkeit (z.B. einer Adresse) immer gleich Eselsbrücken bauen zu wollen. Nun, hier ist ihr Resultat:

1. Hannes Heiser, Sonnengasse 3, Pilzhofen.
2. Hans Meise, Zonengas 2, Pilshof,
3. Franz Weiser, Sommerstraße 3, Filsenhofen.

Sie sehen wieder einmal: Immer wenn wir gehirn-gerecht vorgehen, wird es auch für den Gesprächspartner leicht. Unnötige Mißverständnisse werden auf ein absolutes Minimum reduziert. Letztendlich spart man viel mehr Zeit, wenn man gleich gehirn-gerecht kommuniziert, wobei gerade solche alltäglichen Kleinigkeiten hervorragende Möglichkeiten zum ständigen Trainieren bieten. Plus, jede falsch adressierte Sendung wird entweder gar nicht ankommen oder aber den Sender höchstwahrscheinlich verärgern! Wenn Sie viel telefonieren, dann wäre Ihr Training ganz besonders hilfreich. Auch könnten Sie einmal die anderen Personen überprüfen, die Ihre Firma am Telefon nach außen hin vertreten (dürfen!). Das beginnt bei der Vermittlung, der akustischen Visitenkarte Ihres Unternehmens!

Aber zurück zu unserer Methode, Namen zu lernen. Schritt Eins war das wirkliche, bewußte Wahrnehmen des Namens (notfalls mit Nachfragen) und Schritt Zwei war der Prozeß des gehirn-gerechten Einspeicherns (z.B. mittels einer optischen oder akustischen Eselsbrücke, die zumindest einen Teil des Namens „abdeckt“). Allerdings wird erst der dritte Schritt unserer Methode den Erfolg garantieren!

SCHRITT DREI: Benutzen Sie den Namen aktiv!

Sie müssen den Namen nun mindestens drei Mal innerhalb des ersten Gespräches (persönlich oder am Telefon) aktiv einsetzen. Allerdings ist wichtig: Über die vielen Seminar-Jahre stelle ich immer wieder fest, daß diejenigen Teilnehmer, die angeblich ein schlechtes Namens-Gedächtnis haben, auch Menschen, deren Name ihnen wohlvertraut ist, nicht mit Namen anreden. Sie sagen nicht: „Hör mal, Paul“, oder „Du, Maria!“, sondern sie sagen nur: „Hör mal!“, wenn Sie mit einem Freund oder ihrem Kind oder Partner sprechen. Oder sagen Sie etwa: „Was meinen Sie, Frau Kundin?“, oder: „Wann hätten Sie die Paletten gerne geliefert, Herr Kunde?“ Wie soll dieser Mensch den dritten Schritt bewältigen, wenn er noch gar keinen „Platzhalter“ für den Namen des Partners kennt? Und: Woher kommt es, daß so viele Menschen, insbesondere in Deutschland, dieses Problem haben?

Antwort: Das hat mit der Umwelt zu tun, in der man aufgewachsen ist. Wenn Eltern, Geschwister, Freunde kaum je Namen verwendet haben, dann ist man das nicht gewöhnt. Weder, wenn man

angesprochen wird, noch wenn man sich an andere wendet. Das heißt, daß einem gar nichts „fehlt“, wenn man Freunde ebenfalls ohne Namensnennung anspricht. In anderen Länder ist das anders: Häufig verwendet man Anreden wie Sir, Ma'm, (USA); Sir, Madam (GB); monsieur, madame, mon cher, mon vieux, etc. (F); signor, signorina (I); meneer, mevrouw (NL); Sayyid, Sayyida, achii (mein Bruder) in der arabischen Welt; senseisan (ehrwürdiger Lehrer) in Japan. Dabei handelt es sich um Anreden, für die es im Deutschen keine Entsprechung mehr gibt, seit die gnädige Frau und der Herr als Anrede verlorengegangen. Oder man setzt richtigen Namen ein, wenn er bekannt ist, da man bereits einen Platzhalter für die direkte Anrede besitzt. Deutschen fällt dies aber relativ schwer, selbst wenn sie diese Sprachen lernen und laufend das richtige Vorbild hören (Bonjour monsieur!). Ich vermisse es im Deutschen außerordentlich, daß ich Fremde nicht ebenso höflich ansprechen kann, wie im Englischen oder in einer anderen Sprache!

Daher muß man sich zuerst darüber klarwerden und durch etwas Training einen Platzhalter für Namen schaffen. Wenn Sie dazu bereit sind, dann müssen Sie als Vorübung erst einmal lernen, alle Personen, die Sie gut kennen, regelmäßig mit Namen anzusprechen. Das ist sowieso gut für die Kommunikation ...

Hier noch die drei häufigsten Teilnehmerfragen zum Thema Namens- Gedächtnis:

Frage 1: Wie lange dauert es, bis man lernt, seine Mitmenschen ganz allgemein mit Namen anzusprechen?

Antwort: Wenn Sie mit Ihrer Familie (Freunden, Kollegen) darüber reden, und Sie sich alle gegenseitig helfen, dann müßten Sie es in sechs Wochen schaffen.

Frage 2: Einige wenige Namen werden doch sicher, trotz bester Systematik, „durchrutschen“, genau so wie man sich manche Worte einfach nicht merken kann. Gibt es eine Art von Trick für die Namen, die übrig bleiben?

Antwort: Einer der bekanntesten Geschäftsmänner in den USA, ein Mann, der zwar nie auf Harvard studiert hat, heute dort aber Dozent ist, Mark McCORMICK, hat einmal gesagt: „Viele Menschen haben ein schlechtes Namens-Gedächtnis. Daher habe ich mir angewöhnt, jedem, von dem ich nicht hundertprozentig weiß, daß er meinen Namen kennt, meinen Namen zu sagen. Dies hilft ihm erstens aus der Verlegenheit und veranlaßt ihn zweitens meistens, auch mir seinen Namen zu nennen. Damit ist das Problem für uns beide gelöst!“

Zusatzfrage: Na ja, in den USA ist es Gang und Gäbe zu sagen: „Hi, I´m John Doe“, aber bei uns in Europa würde das doch etwas befremdlich wirken, oder?

Antwort: Sie könnten z.B. sagen: „Ich weiß nicht, ob Sie sich noch an mich erinnern: Ich bin John Doe; wir haben uns neulich auf der Messe kennengelernt“, oder so ähnlich. Oder Sie zücken Ihre

Visitenkarte, wenn Ihnen dies lieber ist. Auf alle Fälle wirkt Ihre Unsicherheit bezüglich seines Namens weit positiver, wenn Sie andeuten, daß diese auf Gegenseitigkeit beruhen könnte, eben weil vorherige Kontakte (noch) nicht sehr intensiv gewesen waren.

Frage 3: Angenommen, ich lerne einen Herrn SCHWARZ kennen und angenommen, ich versuche mir SCHWARZ im Gegensatz zu WEISS zu merken: Könnte es dann nicht sein, daß ich diesen Menschen später aus Versehen mit WEISS anspreche?

Antwort: Theoretisch ist es möglich, daß eine Eselsbrücke zu einem solchen Irrtum führt, aber ich halte das nicht für schlimm; denn erstens kommt eine solche Verwechslung relativ selten vor, insbesondere, wenn Sie mehr Erfahrungen im Basteln von Eselsbrücken haben. Und zweitens wird der Namensträger sofort erkennen, daß Sie sich bemüht haben, sich seinen Namen zu merken. Ich glaube, daß so ein Fehler immer noch besser wirkt, als wenn man überhaupt keine Ahnung mehr hat, wie er heißt ... Und noch etwas: So ein Fehler wird, nachdem er ein einziges Mal korrigiert wurde, den Namen so fest in Ihrem Gedächtnis verankern, daß Sie diesen Fehler nie mehr machen werden. Wieder einmal ein Zeichen dafür, daß unser Gehirn ausgezeichnet dafür eingerichtet ist, aus Fehlern zu lernen!