

NAMENSGEDÄCHTNIS

So behalten Sie Ihre Kunden gut in Erinnerung

Stellen Sie sich vor, Sie haben ein neues Auto gekauft. Ein paar Wochen später kommen Sie erneut in das betreffende Autohaus, um Ihr Auto zur ersten Inspektion anzumelden. Unvermittelt begegnet Ihnen der Verkäufer, der Sie seinerzeit beraten hatte. Er erkennt Sie, kommt auf Sie zu, streckt Ihnen die Hand zum Gruss entgegen und spricht Sie mit Ihrem Namen an: Was für ein sympathisches Gefühl! Der eigene Name ist für jeden Menschen „das schönste Wort in jeder Sprache“.

AUTOR: REINHOLD VOGT

Wenn sich ein früherer Gesprächspartner sofort an Ihren Namen erinnert (und auch umgekehrt), dann entsteht ganz schnell eine persönliche Gesprächsatmosphäre zwischen Ihnen. In einer solchen Stimmung lassen sich sogar inhaltlich problematische Themen einfacher besprechen und Probleme schneller zum gegenseitigen Vorteil lösen. Wer über ein gutes Namensgedächtnis verfügt, wirkt allein schon deshalb souverän. Aus dieser persönlichen Stärke heraus ergeben sich private und geschäftliche Erfolge mit grösserer Leichtigkeit. Deshalb lohnt es, über das eigene Namensgedächtnis nachzudenken und sich gegebenenfalls um eine Stärkung dieser Fähigkeit zu bemühen.

Umzingeln Sie die Ursachen

Wenn Sie sich bei unerwarteten Begegnungen nicht sofort an die Namen der für Sie wichtigen Personen, zum Beispiel Ihrer Kunden, erinnern können, kann das mehrere Ursachen haben. Aber erst wenn Sie sich Ihrer persönlichen Schwachpunkte bewusst sind, können Sie gezielt etwas dagegen tun. Folgende drei Gründe sind besonders häufig: Namen sind für Ihr Gehirn generell schwerer zu speichern und schwerer wieder abzurufen als bildhafte Informationen, zum Beispiel die Situation, in der Sie Ihren Gesprächspartner kennen gelernt hatten, oder was er Ihnen von seinem Beruf oder Hobby erzählt hatte. Namen erscheinen Ihrem Gehirn als abstrakte Informationen. Ihr Gehirn stellt meist nicht von allein die nötigen gedanklichen

Verbindungen her, über die Sie später die betreffenden Namen wieder finden können. Es fehlt Ihnen also eine spezielle gedankliche Verbindung, über die Sie den betreffenden Namen in Ihrem Gedächtnisspeicher auffinden beziehungsweise „rekonstruieren“ können. Sie hatten sich einen bestimmten Namen zwar in gedächtnis-freundlicher Weise eingeprägt, aber Sie haben ihn in letzter Zeit zu selten genutzt; Sie haben zum Beispiel zu selten über diese Person gesprochen, zu wenig über diese Person erfahren, die betreffende Person schon lange nicht mehr getroffen. Sie hatten also den Namen zu lange nicht mehr in Ihrem Gedächtnis aktiviert. Der gedankliche „Trampelpfad“ in Ihrem Gedächtnis ist quasi zugewachsen.

Weil Sie schon häufiger negative Erlebnisse mit Ihrem Namensgedächtnis hatten, glauben Sie, dass Ihr Namensgedächtnis tatsächlich schlecht sei; damit haben Sie sich inzwischen sogar abgefunden. Und bei der nächsten passenden Gelegenheit werden Sie sich hierzu wieder eine Bestätigung geben. In der Psychologie nennt man das die „sich selbst erfüllende Prophezeiung“.

Entwickeln Sie Freude am Namen-Merken

Machen Sie sich zunächst bewusst, dass Ihnen Namen, zumindest bestimmter Gesprächspartner, besonders wichtig sind. Diese innere Einstimmung beeinflusst positiv die unbewussten Aktivitäten Ihres Gehirns: „Wichtiges“ wird von ihm künftig eher sorg-



fältig eingeordnet, „Unwichtiges“ weiterhin als unnötiger Ballast ignoriert.

Sie könnten Ihrem Gehirn auch die generelle Wichtigkeit von Namen bewusst machen, indem Sie – aus Ihrer Erinnerung – eine Namensliste erstellen: mit den Namen Ihrer Freunde, Bekannten, Verwandten, Arbeitskollegen, Geschäftspartner, Vereinskameraden, Nachbarn, aber auch mit den Namen bekannter Prominenter. Diese Liste können Sie immer wieder einmal erweitern. So werden Sie erfreut feststellen, dass Sie bereits eine Vielzahl von Namen im Kopf haben.

Eine solche Liste kann sogar der Ausgangspunkt für eine spannende Zielsetzung sein, nämlich wie viele Namen Ihre Liste zum Beispiel in einem Vierteljahr umfassen soll. Je mehr Sie sich mit den Namen der für Sie wichtigen Personen beschäftigen, desto vertrauter werden Ihnen diese Namen. Darüber hinaus werden Sie Ihre vormalige generelle Unsicherheit im Umgang mit Namen abbauen.

Spielen Sie wieder einmal – mit Namen

Versetzen Sie sich in ein pffiffiges Schulkind und überlegen Sie mit dieser inneren Einstellung, was Ihnen zu einem bestimmten Namen alles einfallen könnte: Wovon könnte dieser Namen abgeleitet sein? Wie könnten Sie diesen Namen erweitern? Wie könnten Sie diesen Namen in eine Grafik umsetzen? Wie könnten Sie die einzelnen Silben phantasievoll nutzen? Inwiefern könnten Sie ei-

Muster einer herkömmlichen Lernkarte (Vorderseite/Rückseite)



nen bestimmten Namen mit Ihrem Vorwissen in Verbindung bringen? Wen kennen Sie, der ebenfalls diesen Namen hat? Zum Beispiel: Frau Bergmann – das könnte die Frau eines Bergmannes sein. Herr Sauer – diesen Namen könnten Sie auf „Sauer-Kirsche“ erweitern. Frau Mühlen – Sie könnten zwei oder drei Windmühlen skizzieren.

Herr Kowalski – Sie stellen sich vor, dass eine Kobra einen Wal beisst, der daraufhin mit einem Ski flüchtet. Sie machen sich also spezielle Gedanken zu den betreffenden Namen. Das ist allemal eine intensivere Beschäftigung, als Namen lediglich kurz aufzuschreiben und sie mit gedanklicher Oberflächlichkeit zu wiederholen. „Gedächtnis“ kommt übrigens von „gedacht“, und Gedächtnis-Techniken sind spezielle Denk-Techniken! Beginnen Sie diese Spielerei am besten mit den Namen Ihrer Namensliste. Dafür können Sie sich jeweils so viel Zeit nehmen, wie Sie wollen. Nachdem Sie in der gedanklichen Spielerei geübt sind, werden Sie diese Denktechnik rasch auf die Namen neu kennen gelernter Gesprächspartner anwenden können.

Bauen Sie phantasievolle Brücken

Meist werden Sie eine bestimmte Person mit ein oder zwei Formulierungen beschreiben können, zum Beispiel „der Chefeinkäufer von Firma XY“ oder „die Assistentin von Herrn A.“ oder „der Schüler aus meinem Bekanntenkreis, der die 11. Klasse übersprungen hat“. Dies ist der eine Brückenpfeiler (der so genannte „markante Punkt“ einer Person). Der zweite Brückpfeiler ist Ihr spielerischer Gedanke zum Namen der betreffenden Person.

Angenommen, der Chefeinkäufer der Firma XY heisst „Kowalski“. Stellen Sie sich die betreffende Person lebhaft vor Ihrem geistigen Auge vor und sehen Sie dann – quasi als Phantasiebild – dass von der Schulter des betreffenden Herrn eine Kobra auf einen Wal springt, ihn beisst und dieser dann mit einem Ski flüchtet. Erwachsene, denen diese Art des Denkens noch fremd ist, werden solche phantasievollen Konstruktionen möglicherweise als absurd ablehnen. Entscheidend sollte jedoch die hohe Erfolgchance dieser Denktechnik sein!

Früher hiess der Mann von der Mühle zu recht „Herr Müller“. Da es heutzutage jedoch meist keine sinnvollen Verknüpfungen mehr zwischen einer Person und ihrem Namen

„Gedächtnis-Techniken sind spezielle Denk-Techniken!“

Moving leaders from hard work to heart work



Das neue Buch von Heinz Kaegi



ISBN 978-3-905327-36-6

Der Weg vom Manager zur Führungspersönlichkeit

www.aundoverlag.ch

MANAGEMENT

ZUM AUTOR

Reinhold Vogt arbeitet seit 1982 als freiberuflicher Trainer in der Erwachsenenbildung; seit 1999 hat er sich auf „Lernen, Lehren & Gedächtnistraining“ spezialisiert. Er hat unter anderem das (Audio-) „Gedächtnistraining einfach so nebenbei – Lern-Denken auf vergnügliche Art“ publiziert (CD mit 74 Min. Laufzeit; 14,95 EUR) sowie das Buch „Gedächtnistraining in Frage & Antwort – Weshalb Lern-Denken besser ist als Pauken“ (in der Reihe „Soft Skills kompakt“, 80 Seiten, 9,95 EUR). www.memopower.de



gibt, sollten Sie sich Namen – ersatzweise! – durch kreative Verknüpfungs-Konstruktionen einprägen; diese Verknüpfungen können Sie später rekonstruieren!

Simulieren Sie unerwartete Begegnungen

Stellen Sie sich bitte vor, Ihnen fällt ein bestimmter Name im Moment nicht ein. In dieser Situation reicht Ihnen eine „gute Fee“ eine Namensliste, auf der sich auch der gesuchte Name befindet. Wahrscheinlich sind Sie in der Lage, den gesuchten Namen zu entdecken. Das ist der Beweis dafür, dass Sie den Namen zwar im Gedächtnis hatten, aber eine Hilfe brauchten, um ihn im Speicher wieder zu finden.

Wenn es Ihnen wichtig ist, zumindest bestimmte Gesprächspartner auch in unangekündigten Situationen mit Namen ansprechen zu können, dann simulieren Sie doch unerwartete Begegnungen! Hierfür bietet sich die einfach geniale Lernkarten-Technik an. Eine solche Lernkarte können Sie in Papierform oder zum Beispiel als Datei auf Ihrem PDA anlegen. Auf die Vorderseite einer solchen Lernkarte schreiben Sie den „markanten Punkt“, auf die Rückseite den Namen der betreffenden Person sowie ein Stichwort zu der von Ihnen gebildeten Merkhilfe. Der spielerische Umgang mit Ihrer Namens-Lernkartei wird Ihnen in jedem Fall nutzen: Sofern Sie sich bereits an den auf der Rückseite aufgeschriebenen Namen erinnern konnten, wirkt sich das für Ihre Erinnerungsfähigkeit positiv als „Lernverstärkung“ aus.

Und Ihre Erinnerungsleistung wird Sie immer mehr in Ihrer Einstimmung stärken, dass auch Sie über ein gutes Namensgedächtnis verfügen. Für den Fall, dass Sie sich jedoch noch nicht an den betreffenden Namen erinnern konnten, ist das für Sie ebenfalls ein Grund zur Freude: Da es sich lediglich um die Simulation einer unerwarteten Begegnung handelte, haben Sie sich die übliche Peinlichkeit erspart. Stattdessen nutzen Sie die Wiederholung zum zusätzlichen Einprägen des Namens, indem Sie sich noch einmal Ihre Merk-/Erinnerungshilfe bewusst machen. ◆