

# CommPass<sup>plus</sup>

Sprachpsychologische Diagnostik  
Training & Coaching

## CommPass<sup>plus</sup> Vertrieb-Check

Auswertung für: Martha Musterfall  
Coach: Johanna Testcoach  
Datum: 12.12.2019

# CommPass<sup>plus</sup>

Eine bestimmte Kommunikation hinterlässt schnell nachhaltigen Eindruck bei unseren Gesprächspartnern. Dabei ist es häufig gar nicht so einfach zu sagen, warum genau nun eine oder mehrere spezifische Wirkungen erzeugt werden. CommPass<sup>plus</sup> wirft einen Blick hinter die Kulissen der Kommunikation und identifiziert sprachliche und stimmliche Parameter, die für eine bestimmte Wirkungsweise relevant sind.

Dabei ist es wichtig, Kommunikation auf unterschiedlichen Ebenen zu betrachten, um der Komplexität auch von nachfolgenden Trainings und Erfolgsmessungen gerecht zu werden. Kleine Kommunikationsbausteine (z.B. Einzelwörter) spielen hierbei ebenfalls eine Rolle wie etwa die Ausprägung vorherrschender Kommunikationsstile (z.B. zielorientierte Kommunikation). Diese Betrachtung ermöglicht die laufende Entwicklung spezifischer Kommunikationsparameter durch die Ableitung individueller Trainingshinweise und die laufende Begleitung der Trainingsfortschritte.

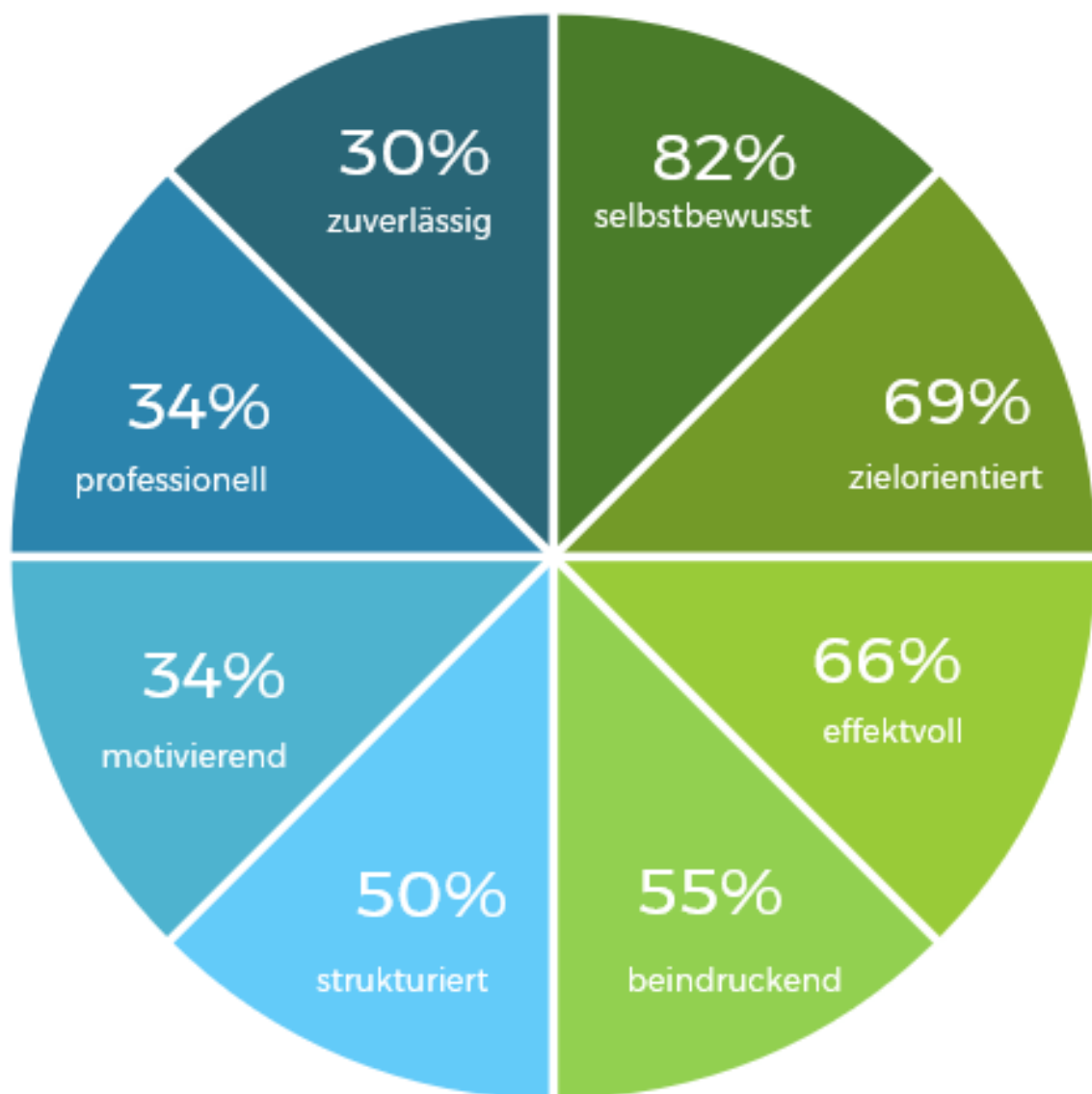
## Inhalt

|   |           |
|---|-----------|
| <i>I. Kommunikative Wirkungsweisen.....</i> | <i>3</i>  |
| <i>II. Balance-Index.....</i>               | <i>7</i>  |
| <i>III. Kundenorientierung.....</i>         | <i>10</i> |
| <i>IV. Zusatzergebnisse.....</i>            | <i>11</i> |

# I. Kommunikative Wirkungsweisen

Durch die vielfältigen Herausforderungen in Gesprächen und Kommunikation ist es wichtig, unterschiedliche kommunikative Strategien zu besitzen, um den schnell wechselnden Gesprächsanforderungen und Zielsetzungen gerecht zu werden. Je nach Anforderung, Zielsetzung und Profil sind spezifische, sprachliche Wirkungsweisen von größerer Bedeutung, um ein Kommunikationsziel zu erreichen.

Die folgende Grafik gibt einen Überblick Ihrer kommunikativen Wirkungsweisen. Ihr CommPass<sup>plus</sup> Coach wird Sie dabei unterstützen daraus passende Entwicklungsstrategien und Lerninhalte abzuleiten.



## Selbstbewusst

82%

Selbstbewusst kommunizierende Personen vermitteln soziales Selbstbewusstsein und neigen dazu, sich ins Zentrum einer Kommunikation zu stellen. Sie halten sich nur selten zurück, wirken nicht reserviert und lassen sich nur schwer entmutigen.

Ihre Kommunikation ist sehr selbstbewusst. Sie neigen dazu, sich in den Mittelpunkt der Aufmerksamkeit zu stellen und werden dadurch als selbstbewusster Kommunikator wahrgenommen. Es gelingt Ihnen leicht, Verbindungen zu anderen aufzubauen und Netzwerke zu bilden. Gleichzeitig kann eine hohe Ausprägung dazu führen, dass sich andere Kommunikationsteilnehmer in den Hintergrund gedrängt oder überrumpelt fühlen.

## Zielorientiert

69%

Bei der zielorientierten Kommunikation werden klare und eindeutige Aussagen getroffen. Die Ausdrucksweise ist möglichst effizient und prägnant, mit dem Ziel, eine schnelle Lösung zu finden.

Sie kommunizieren oft zielorientiert. Das bedeutet, dass Ihre Aussagen meist handlungsorientiert sind und unmittelbare Aktionen fordern. Damit setzen Sie in Gesprächen eine klare Tendenz in Richtung Handlung statt Überlegung und führen Unterhaltungen immer wieder zum intendierten Ziel zurück. Das fördert in einem unsicheren Umfeld Ausprobieren und Prototyping, wenn es nicht zu dominant vermittelt wird.

## Effektiv

66%

Effektvolle Kommunikation gibt Inhalte anschaulich und lebhaft wieder. Dabei werden die Ereignisse ausgeschmückt und aufregender dargestellt, als sie in Wirklichkeit waren.

Sie kommunizieren häufig effektiv. Sie schmücken Erzählungen dann aus und stellen Ereignisse bewegender dar, als sie in Wirklichkeit waren. Dadurch vermitteln Sie oft Dringlichkeit, Brisanz oder Spannung. Andererseits können zu starke Übertreibungen dazu führen, dass Aussagen weniger realistisch wirken.

## Beindruckend

55%

Beeindruckende Kommunikation fesselt und hinterlässt einen bleibenden Eindruck auf andere Personen. Dadurch besteht ein starkes Erinnerungsvermögen an vermittelte Inhalte sowie die vorstellende Person.

Ihre Kommunikation wirkt teilweise beeindruckend auf andere Personen. Es fällt Ihnen in manchen Situationen leicht Andere in den Bann Ihrer Erzählung zu ziehen und die vermittelten Informationen werden gut erinnert. In anderen Situationen gelingt es Ihnen dagegen nicht aufzufallen und bei anderen Personen einen bleibenden Eindruck zu hinterlassen. Ihre Erzählung geht unter und die Erinnerungswahrscheinlichkeit ist gering. Je nach Situation können Sie sowohl beeindruckend als auch zurücknehmend handeln. Dadurch zeigen Sie die Fähigkeit zu erkennen in welchen Situationen Sie das Ruder übernehmen müssen und in welchen Sie sich dagegen zurücknehmen, einen Platz im Hintergrund einnehmen, um z.B. einer anderen Person nicht die Show zu stehlen.

## Strukturiert

50%

Die strukturierte Kommunikation findet in einer logischen Struktur statt. Einzelne Aussagen einer Erzählung bauen aufeinander auf. Dadurch folgen Unterhaltungen einem roten Faden und es entsteht eine organisierte Wirkung.

Ihre Aussagen enthalten durchschnittlich viele strukturierende Elemente. Sie haben also Ihre Aussagen gruppiert und in eine logische Abfolge gestellt, sie teilweise aber auch intuitiv und unmittelbar formuliert. Das führt dazu, dass sich Ihre Zuhörer meist in Ihren Aussagen wiederfinden und diese nachvollziehen können, gleichzeitig aber auch, dass Sie teilweise Spontanität und Unmittelbarkeit vermitteln.

## Motivierend

34%

Bei der motivierenden Kommunikation geht es darum, Personen so zu motivieren, dass die intrinsische Motivation gesteigert wird. Ziel ist es, die Zuhörer zu überzeugen, etwas selbst zu wollen, statt ein starres Ziel vorzugeben. Dabei wird Enthusiasmus für die vorgetragene Sache vermittelt.

Ihre Sprache wirkt nur selten mitreißend oder begeisternd. Situativ nutzen Sie zwar eine belebende Sprache, die motiviert und Enthusiasmus hervorrufen kann, gleichzeitig gibt es Situationen, in denen Ihnen die Aktivierung Ihrer Gesprächspartner eher schwerfällt. Damit gelingt es Ihnen nur manchmal, Ihre eigene Begeisterung für ein Thema auch an Ihre Zuhörer zu vermitteln.

## Professionell

34%

Professionelle Kommunikation ist durch eine strukturierte, objektive und rationale Ausdrucksweise geprägt, die auf anspruchsvollem Niveau stattfindet. Die Gesprächsführung ist sehr strukturiert. Dabei wird auf eine rationale Darstellung geachtet. Die Aussagen zeichnen eine hohe Verbindlichkeit aus.

Sie kommunizieren selten professionell. Es fällt Ihnen schwer, nüchtern und rational zu kommunizieren sowie eine klare Struktur zu verfolgen. Dies erschwert ihren Zuhörern, Ihren Aussagen zu folgen.

## Zuverlässig

30%

Personen, die in ihrer Kommunikation zuverlässig wirken, vermitteln ein Gefühl der Verbindlichkeit. Es wird klar ausgedrückt, wofür Verantwortung übernommen wird oder es werden deutlich Verantwortlichkeiten zugesprochen.

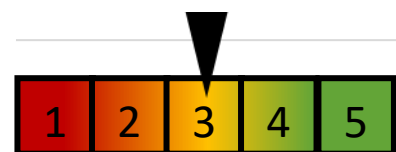
In Ihren Aussagen kommunizieren Sie nur manchmal klare Zuverlässigkeit. Das führt dazu, dass eigentlich von Ihnen übernommene Verantwortungen nur teilweise so nach außen vermittelt werden, wie es für die eigene Positionierung sinnvoll wäre. Dadurch kann es in manchen Situationen passieren, dass Gesprächspartner sich nicht ganz sicher sind, wie stabil Ihre Aussagen in Bezug auf bestimmte Verbindlichkeiten sind. Gleichzeitig können Sie dadurch flexibler auf verschiedene Gesprächssituationen reagieren und Sie halten sich mehrere Wege offen.

## II. Balance-Index

Das aggregierte Ergebnis, das grafisch durch die Darstellung eines Baums verdeutlicht wird, zeigt den allgemeinen Belastungsgrad des/ der Teilnehmers/-in in den vergangenen Wochen. Sowohl die Widerstandskraft bei Herausforderungen, als auch die akute Erholung und Belastung und momentane Leistungsfähigkeit und Verausgabung spielen dabei eine Rolle. Je weiter das Ergebnis im grünen Bereich verankert ist, desto erholter, gelassener und leistungsfähiger ist der Teilnehmer momentan. Bei vermehrt auftretenden Belastungspunkten zeigt sich ein Wert im gelben bis zum roten Bereich, der akute Überlastungsgefahr signalisiert.

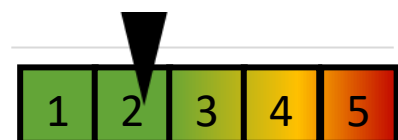


### Ausgeglichenheit



Ausgeglichenheit beschreibt eine positive und fröhliche Ausstrahlung. Es entsteht ein positiver Blick auf die Zukunft, der auch aus negativen Erfahrungen positive Schlüsse zieht und Risiken zuversichtlicher bewertet. Durch Ausgeglichenheit gelingt es, auch in stressigen Momenten Gesprächssituationen zu beruhigen und sich angemessen auszudrücken.

### Angespanntheit



Angespanntheit beschreibt einen Kommunikationsstil, der aufbrausend ist und auf Andere Druck ausübt. Die Kommunikation wirkt ungeduldig und unstetig. Oft wird eher einem plötzlichen Impuls gefolgt, als genau die Konsequenzen der eigenen Aussagen abzuwägen. Dieser Stil vermittelt oft negative Stimmungen.

# Ausgeglichenheit

Personen mit einer positiven Kommunikation zeichnet eine positive, fröhliche und lebensbejahende Ausstrahlung aus. In Interaktionen mit Ihnen fällt besonders die angenehme, lockere und unbefangene Stimmung auf.

positiv 55%

Ihre Sprache wirkt teilweise positiv. Situativ sprechen Sie sachlich-realistisch oder negativ und sehen negative Ausgänge voraus. Teilweise sehen sie jedoch auch einen positiven Ausgang. Es fällt Ihnen noch schwer, andere mit Ihrer positiven Einstellung anzustecken. Sie lassen sich schnell von negativen Aussagen anderer Personen beeinflussen.

optimistisch 56%

Die optimistische Kommunikation vermittelt Zuversicht. Es entsteht ein positiver Blick auf die Zukunft, der auch aus negativen Erfahrungen positive Schlüsse zieht und vermittelt, dass grundlegend alles möglich ist. Durch die zuversichtliche Einstellung werden Risiken positiver bewertet und eher eingegangen. In einer unsicheren Umwelt erleichtert die optimistische Kommunikation den Umgang mit Unwägbarkeiten und Herausforderungen.

Sie drücken sich teilweise optimistisch aus, ziehen positive Schlüsse aus Erfahrungen und vermitteln, dass alles möglich ist, bleiben auf der anderen Seite aber teilweise bei realistischen bis pessimistischen Einschätzungen der Situation. Gleichzeitig führt eine häufigere optimistische Ausdrucksweise dazu, dass Chancen eher ergriffen und Risiken eher eingegangen werden.

gelassen 38%

Die gelassene Kommunikation vermittelt die Regulation der eigenen Emotionen nach außen. Wer gelassen kommuniziert, wirkt nicht nervös oder aufgeregt, sondern ist auch in stressigen Situationen in der Lage, die eigenen Worte genau zu wählen.

Ihre Sprache wirkt nur manchmal ausgeglichen und entspannt, oft treten aber auch Aufregung und Nervosität in den Vordergrund. In solchen Situationen kann dies dazu führen, dass Dinge vorschnell gesagt werden, oder es schwerfällt, die richtigen Worte zu finden. Die Art, wie Sie sich ausdrücken, wirkt sich zusätzlich auf die eigene Stimmung aus, sodass ein selbstverstärkender Prozess eintreten kann. Eine sichtbare Veränderung der Emotionalität wirkt allerdings auch authentisch.



# Angespanntheit

Aggressiv kommunizierende Personen sind aufbrausend und unnachgiebig. Sie üben Druck auf andere aus und provozieren Gesprächspartner. Dadurch wird eine hohe Argumentationsfreude vermittelt.

aggressiv 45%

Sie kommunizieren manchmal aggressiv. In diesen Situationen geben Sie Befehle und üben Druck auf andere aus. Dann können Gesprächspartner sich von Ihnen provoziert fühlen. In anderen Situationen sind Sie dagegen friedvoll und kompromissbereit.

Bei der impulsiven Kommunikation wird ungeduldig, stürmisch oder un stetig gesprochen. Es wird eher einem plötzlichen Impuls oder einer Eingebung gefolgt, als genau über die Konsequenzen der eigenen Aussagen nachzudenken und diese abzuwägen. Dadurch entstehen schnell hitzige Diskussionen.

impulsiv 29%

Ihre Kommunikation ist nur manchmal impulsiv. Sie neigen dazu, genau über Ihre Aussagen nachzudenken, bevor Sie diese aussprechen. Dadurch verletzen Sie Gesprächspartner nur sehr selten unbewusst und es kommt selten vor, dass Sie sich über einen Ihrer Kommentare ärgern. Auf Andere können Sie daher sehr durchdacht, kontrolliert und wenig spontan erscheinen.

Negative Stimmung misst den Anteil negativer Wörter in der Sprache.

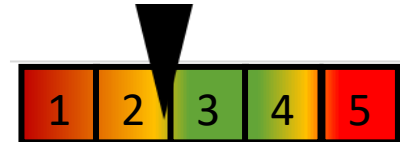
entmutigt 40%

Ihre Sprache transportiert wenig negative Stimmung. So vermitteln Sie in der Kommunikation selten einen negativ gefärbten Unterton. Bei Ihren Interaktionspartnern entsteht somit kein schlechtes Gefühl während der Kommunikation mit Ihnen.

## III. Kundenorientierung

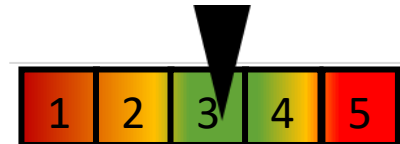
Der CommPass<sup>plus</sup> Vertrieb-Check gibt Hinweise über personale Kompetenzen, welche für eine erfolgreiche Vertriebstätigkeit relevant sind.

### Unterstützend



Unterstützende Kommunikation bedeutet, die Anliegen Anderer zu bestärken und Ihnen damit zu helfen, sich weiterzuentwickeln. Das eigene Wohl steht dabei nicht im Vordergrund. Wer unterstützend kommuniziert, spricht Anderen Mut zu und vermittelt eine große Hilfsbereitschaft. Es wird Verständnis für Andere gezeigt.

### Empathisch



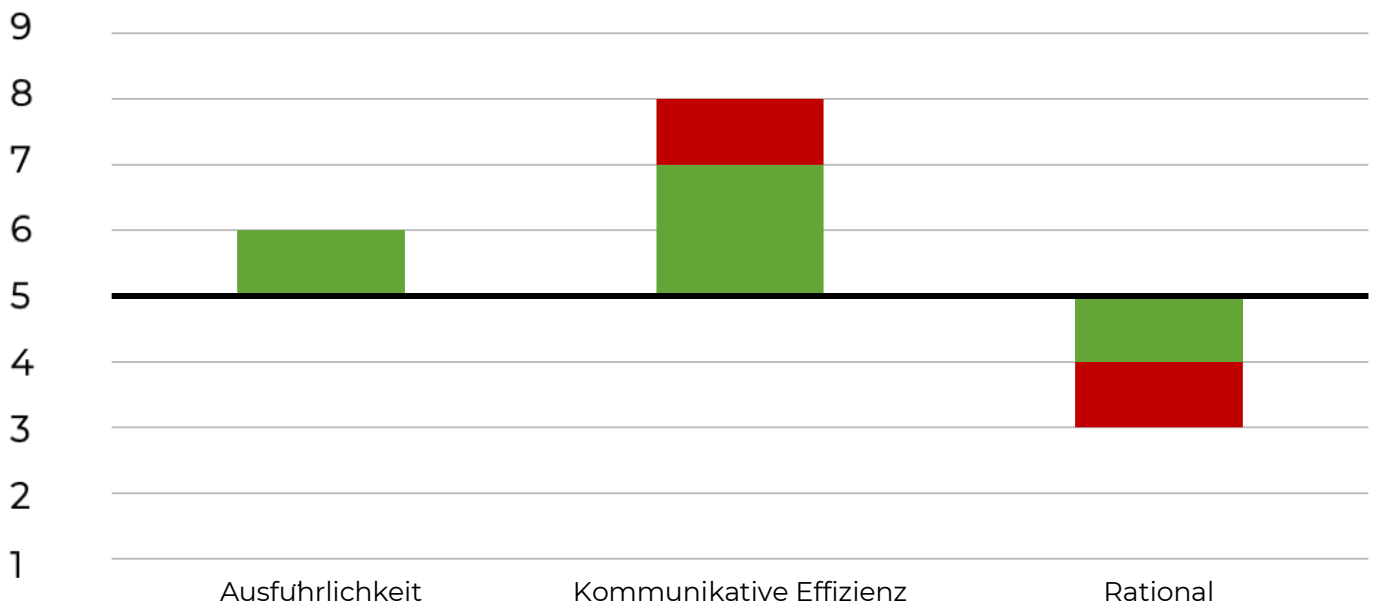
Empathische Kommunikation meint, eine hohe Sensitivität für die Gefühle anderer Menschen auszustrahlen. Dabei wird vorsichtig und mit Rücksichtnahme auf andere kommuniziert. Wer empathisch kommuniziert, versetzt sich in die Lage anderer hinein, geht unmittelbar auf ihre Aussagen ein und reagiert gefühlvoll auf ihre Empfindungen.

### Freundlich



Eine freundliche Kommunikation drückt große Nähe zu anderen Menschen aus und entfaltet dadurch eine sympathische und warmherzige Wirkung. Wer freundlich kommuniziert, signalisiert Wohlwollen und Kompromissbereitschaft.

## IV. Zusatzergebnisse



### Ausführlichkeit

6 / 9

Ausführlichkeit gibt an, wie detailliert und präzise einzelne Inhalte beschrieben wurden. Ein hoher Wert deutet auf das Formulieren langer und eher verschachtelter Sätze hin, während Aussagen bei einem geringen Wert eher kurz und knapp auf den Punkt gebracht wurden. Je größer der Detailgrad der Sätze, desto anspruchsvoller sind Aussagen für die Zuhörer.

### Kommunikative Effizienz

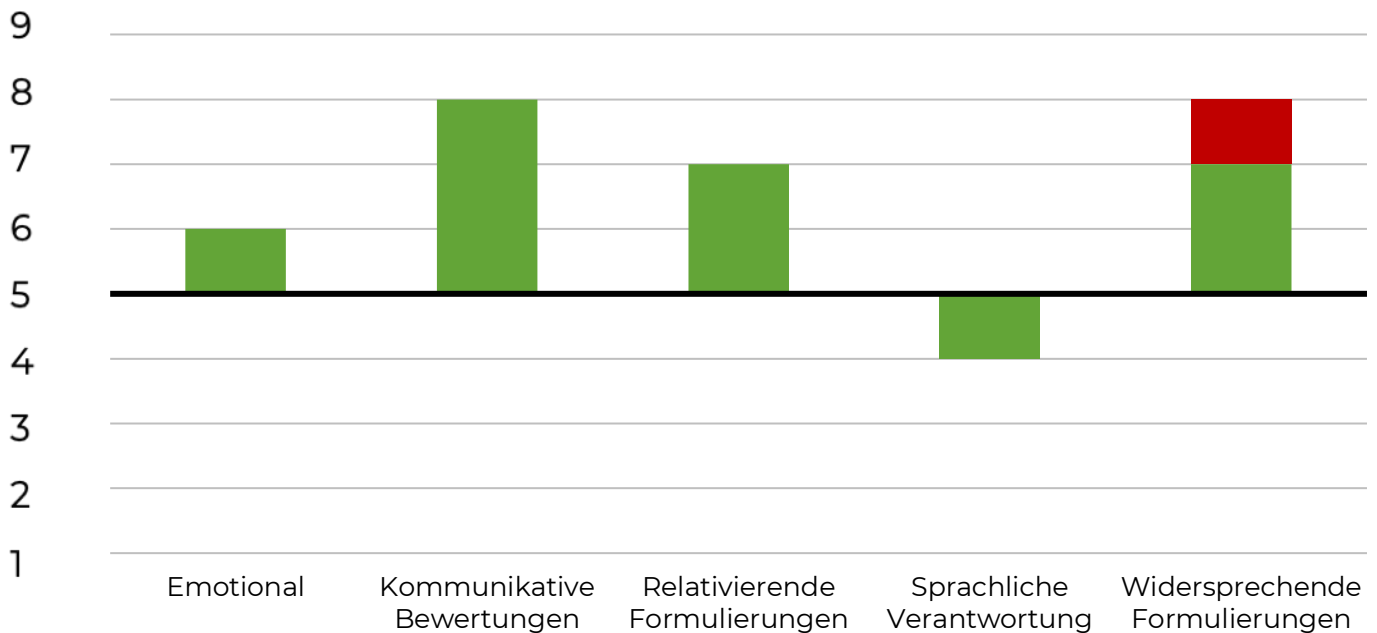
8 / 9

Effizienz in der Sprache meint, wie groß der Anteil inhaltlicher Aussagen im Verhältnis zu Sprachbestandteilen ist, die keinen Inhalt haben. Nicht-inhaltliche Sprachbestandteile sind Füllwörter, wie beispielsweise "quasi", "halt", "naja", "gell", "äh", "ähm". Je höher der Anteil an Füllwörtern, desto schwerer fällt es Gesprächspartnern, den Aussagen zu folgen und desto geringer ist die sprachliche Effizienz.

### Rational

3 / 9

Rationale Kommunikation meint die Tendenz, Inhalte nicht nur sachlich zu beschreiben, sondern dabei überdurchschnittlich viele Kognitionswörter zu verwenden. In diesen Bereich fallen zum Beispiel Ausdrücke wie "ich denke", "ich meine", "ich glaube", durch die Nachdenklichkeit vermittelt wird.



### Emotional

6 / 9

Die Messung der Emotionalität bildet ab, wie viele emotional aufgeladene Wörter durch den sprachlichen Ausdruck transportiert wurden. Ob also eher eine sachliche Beschreibung stattgefunden hat, oder die empfundene Emotionalität mitgeteilt wurde. Viel Emotionalität schafft eine Verbindung zu den Zuhörern und führt dazu, dass mehr von sich selbst preisgegeben wird.

### Kommunikative Bewertungen

8 / 9

Mit Bewertungen werden Themen und Inhalte deutlich positiv oder negativ eingeordnet. Hier sind sowohl positive Bewertungen wie "toll", "grandios", "herausragend" als auch negative Bewertungen wie "furchtbar", "nervig", "grausam" zusammengefasst, die insgesamt Meinungen verdeutlichen. Viele Bewertungen wirken zugänglich, da klar Stellung zu einem Thema bezogen wird. Andererseits können sie auf andere aber auch einschüchternd oder verletzend wirken.

### Relativierende Formulierungen

7 / 9

Relativierende, abwägende Formulierungen beeinträchtigen die Klarheit und Eindeutigkeit der Sprache. Sie führen dazu, dass die Aussagen undeutlicher werden und verringern die Verbindlichkeit. Beispiele sind "ziemlich", "sozusagen", "etwas", "eigentlich". Eine sehr geringe Anzahl relativierender Formulierungen führt dagegen zu einer härteren Wirkung.

## Sprachliche Verantwortung

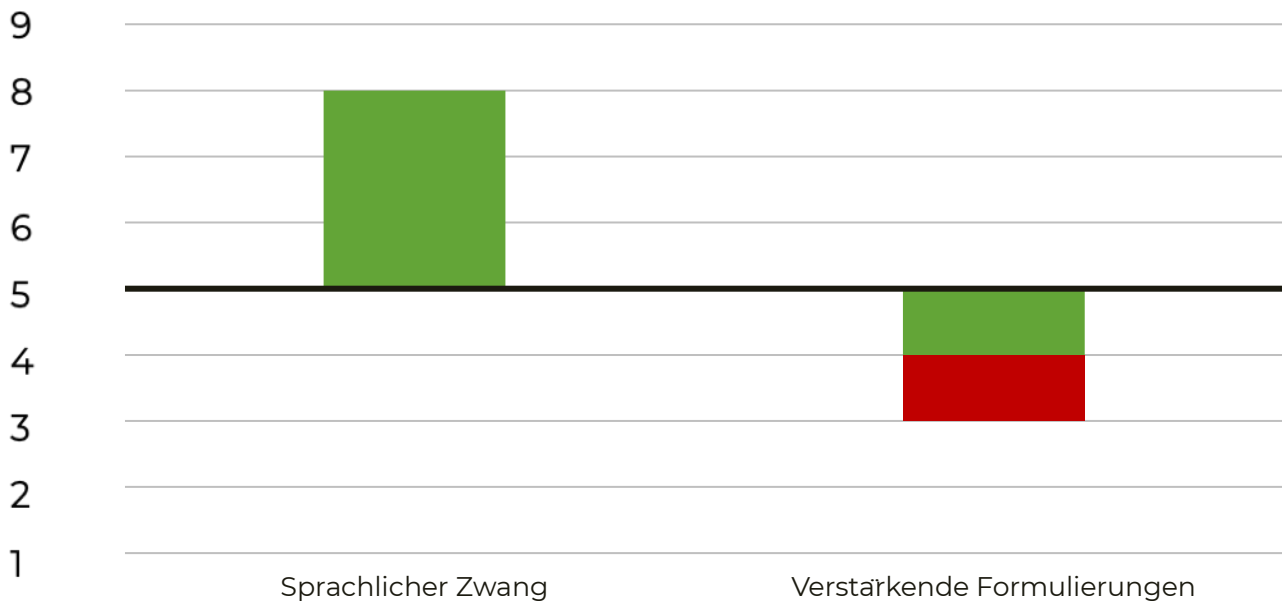
4 / 9

Bei der sprachlichen Verantwortung wird abgebildet, wie oft auf eine unpersönliche Form der Anrede in Erzählungen, Beschreibungen oder der direkten Ansprache zurückgegriffen wurde. Eine häufige Verwendung unpersönlicher Sprache (z.B. "man", "jemand", "jeder") führt zu Unklarheit bezüglich Verantwortungen. Dagegen führt eine klare Benennung von verantwortlichen Personen ("ich", "du", "wir", "Sie", ...) zu einem hohen Ergebnis in diesem Bereich.

## Widersprechende Formulierungen

8 / 9

Widersprechende Formulierungen beinhalten Wörter, die auf Widersprüche hinweisen oder getroffene Aussagen in Frage stellen, beispielsweise die Wörter "aber" und "jedoch". Diese Wörter deuten zwar ein Abwägen an, meist lässt sich bei ihrer Verwendung aber der erste Teil des Satzes streichen und der Inhalt bleibt der Gleiche. Häufig lösen widersprechende Formulierungen beim Gegenüber negative Emotionen aus, wodurch eine optimistische Haltung gefährdet wird und Auseinandersetzungen angeregt werden.



### Sprachlicher Zwang

8 / 9

Sprachlicher Zwang beinhaltet Wörter, mit denen Druck auf andere, aber auch Druck auf sich selbst ausgeübt wird. Insbesondere sind dies "müssen" und "sollen". Wenn diese Wörter häufig verwendet werden, steigt der wahrgenommene Druck. Aber auch Angesprochenen fällt es schwerer, intrinsische Motivation zu entwickeln, wenn kleinteilig vorgegeben wird, was nacheinander erledigt werden "muss" und unnachgiebig daran festgehalten wird.

### Verstärkende Formulierungen

3 / 9

Verstärkende und übertreibende Formulierungen machen deutlich, dass etwas Besonderes vermittelt werden soll und wo die Schwerpunkte von Aussagen liegen. Beispielhafte Wörter sind "enorm", "immens", "außerordentlich", "sehr". Werden die intensivierenden Wörter zu häufig verwendet, nutzen sie sich ab und es wird unklar, was wirklich wichtig ist.