

1	Einleitung	1
2	Theoretische Grundlagen	3
2.1	Ärgersituationen und Selbstwert	3
2.1.1	Stress durch Bedrohung des Selbstwerts	3
2.1.2	Ärgersituationen – Studienteilnehmer A-G	10
2.2	Berufliche Identität	18
2.2.1	Individuum und Beruf: Rahmen zur Analyse des Identifikationsprozesses im beruflichen Kontext	18
2.2.2	Bildung der Arbeitsidentität durch Identifikation und Desidentifikation	25
2.2.3	Arbeitsidentität – Ärgersituationen A-G	29
2.3	Nonverbale Kommunikation und Implikationen	33
2.3.1	Nonverbale Kommunikation und ihre Bedeutung	33
2.3.2	Die doppelte Bindung und ihre Wirkkraft	35
2.3.3	Doppelbindungen – Ärgersituationen A-G	40
2.4	Konfliktmanagement bei Doppelbindungen	44
2.4.1	Ein psychoanalytischer Blick	44
2.4.2	Der humanistische Ansatz und der Umgang mit Konflikten	47
3	Nonverbale Dialogik	61
3.1	Eine innovative Technik von Ishwara Hadinoto zur Bewältigung von Kommunikationskonflikten	61
3.2	Konfliktlösungsansatz in der Nonverbalen Dialogik	62
3.2.1	Theorie	62
3.2.2	Methode	65

3.3	Die Anleitung in der Nonverbalen Dialogik	66
3.4	Die Intervention in der Nonverbalen Dialogik	69
3.5	Neue Handlungsoptionen – Ärgersituationen A-G	72
4	Empirischer Teil	77
4.1	Forschungsperspektive	77
4.2	Methodische Vorgehensweise	78
4.2.1	Forschungsdesign	79
4.2.2	Kategorisierungsschemata	81
4.3	Zugang zum Feld	81
4.4	Fixierung der Daten und Transkription	82
5	Analyse	85
5.1	Ärgersituation A	87
5.1.1	Forschungsfrage 1	87
5.1.2	Forschungsfrage 2	100
5.1.3	Zusammenfassung	108
5.2	Ärgersituation B	112
5.2.1	Forschungsfrage 1	112
5.2.2	Forschungsfrage 2	115
5.2.3	Zusammenfassung	132
5.3	Ärgersituation C	136
5.3.1	Forschungsfrage 1	136
5.3.2	Forschungsfrage 2	145
5.3.3	Zusammenfassung	159
5.4	Ärgersituation D	163
5.4.1	Forschungsfrage 1	163
5.4.2	Forschungsfrage 2	175
5.4.3	Zusammenfassung	183
5.5	Ärgersituation E	187
5.5.1	Forschungsfrage 1	187
5.5.2	Forschungsfrage 2	199
5.5.3	Zusammenfassung	211
5.6	Ärgersituation F	216
5.6.1	Forschungsfrage 1	216
5.6.2	Forschungsfrage 2	220
5.6.3	Zusammenfassung	231
5.7	Ärgersituation G	235

5.7.1	Forschungsfrage 1	235
5.7.2	Forschungsfrage 2	238
5.7.3	Zusammenfassung	248
6	Untersuchungsergebnisse	253
7	Fazit	257
	Literaturverzeichnis	259