

Das Programm “Humanisierung der Arbeit” und Interaktionsarbeit

Fritz Böhle

Angaben zur Veröffentlichung / Publication details:

Böhle, Fritz. 2018. “Das Programm ‘Humanisierung der Arbeit’ und Interaktionsarbeit.” In *Arbeiten mit Menschen – Interaktionsarbeit humanisieren, Band 1: Gestaltungskonzepte und Forschungsbedarf*, 59–67. Frankfurt am Main: Bund-Verlag.
https://innovation-gute-arbeit.verdi.de/++file++5b3492b9e58deb3611b3ad7/download/978-3-7663-6392-3_Verdi_Druck.pdf.

Nutzungsbedingungen / Terms of use:

licgercopyright

Dieses Dokument wird unter folgenden Bedingungen zur Verfügung gestellt: / This document is made available under these conditions:

Deutsches Urheberrecht

Weitere Informationen finden Sie unter: / For more information see:

<https://www.uni-augsburg.de/de/organisation/bibliothek/publizieren-zitieren-archivieren/publiz/>



ver.di-Bereich Innovation und
Gute Arbeit (Hrsg.)

Arbeiten mit Menschen – Interaktionsarbeit humanisieren

Band 1:
Gestaltungskonzepte und Forschungsbedarf

Bei den Beiträgen dieses Bandes handelt es sich um die schriftliche Fassung von Vorträgen, die auf der ersten Tagung »Arbeiten mit Menschen – Interaktionsarbeit humanisieren« gehalten wurden. Die Veranstaltung hat eine entsprechende Reihe zum Thema eröffnet und fand am 18. November 2016 in der ver.di Bundesverwaltung in Berlin statt. Eingeladen hatte der ver.di-Bereich Innovation und Gute Arbeit. Mehr Informationen: www.innovation-gute-arbeit.verdi.de/themen/interaktionsarbeit

Sonderausgabe für die ver.di Bundesverwaltung,
Bereich Innovation und Gute Arbeit,
Ressort 13, Paula-Thiede-Ufer 10, 10179 Berlin,
www.innovation-gute-arbeit.verdi.de; kontakt@verdi-gute-arbeit.de

© 2018 by Bund-Verlag GmbH, Frankfurt am Main
Herstellung: Kerstin Wilke
Konzept/Redaktion: Nadine Müller, Anke Thorein
Umschlag: 4s, Berlin, www.4s-design.de
Satz: Dörlemann Satz, Lemförde
Druck: CPI books GmbH, Leck
Printed in Germany 2018
ISBN 978-3-7663-6392-3

Alle Rechte vorbehalten,
insbesondere die des öffentlichen Vortrags,
der Rundfunksendung
und der Fernsehausstrahlung,
der fotomechanischen Wiedergabe,
auch einzelner Teile.

www.bund-verlag.de

Das Programm »Humanisierung der Arbeit« und Interaktionsarbeit

Fritz Böhle

Mit dem Anfang der 1970er-Jahre initiierten Forschungsprogramm »Humanisierung des Arbeitslebens« (HdA) wurden die Entwicklung und Gestaltung von Arbeit sowie im weiteren Verlauf die Organisation von Unternehmen insgesamt zu einem Aufgabenbereich staatlicher Forschungspolitik. Die bis Anfang der 1970er-Jahre auf den Arbeits- und Gesundheitsschutz sowie Regulierung industrieller Beziehungen konzentrierte staatliche Arbeitspolitik erhielt damit eine substanzielle Erweiterung. Im Folgenden sollen das Programm »Humanisierung des Arbeitslebens« (HdA) und seine weitere Entwicklung hinsichtlich der Berücksichtigung von Dienstleistungen und speziell der Interaktionsarbeit näher betrachtet werden. Hierzu erscheint es – gerade unter Bezug auf die aktuellen Entwicklungen – sinnvoll, zunächst kurz den Anlass und den Ansatz des Programms »Humanisierung des Arbeitslebens« zu beleuchten (1). Vor diesem Hintergrund werden dann die Rolle von Dienstleistungen sowie von Interaktionsarbeit – also Arbeit an und mit Menschen – in diesem Programm (2) sowie in weiteren daran anschließenden Programmen (3) und bei aktuellen und zukünftigen Entwicklungen betrachtet (4).

Das Programm HdA (1974–1989)

Ausgangspunkt

Der Ausgangspunkt des Programms HdA war eine spezielle gesellschafts-politische Situation. Trotz einiger konjunktureller Schwankungen erschienen wirtschaftliches Wachstum und wirtschaftliche Prosperität als eine weithin ungebrochene und anhaltende Entwicklungstendenz. Damit verbunden waren Vollbeschäftigung und insgesamt ein wachsender Wohlstand der Bevölkerung. Im Bildungsbereich war eine Expansion eingeleitet, mit dem Ziel, sowohl ungleiche Bildungschancen zu überwinden als auch den volkswirtschaftlichen Bedarf an qualifizierten und zunehmend akademisch ausgebildeten Fachkräften nachzukommen. Dementsprechend ging man bei den Entwicklungen von Arbeit davon aus, dass mit fortschreitender Technisierung körperlich belastende Arbeit ersetzt wird und die Qualifikationsanforderungen insgesamt steigen (vgl. Volpert 2001). Vor diesem Hintergrund wurde die Kommission für wirtschaftlichen und sozialen Wandel gegründet, an der

maßgeblich Gewerkschaften und Arbeitgeberverbände beteiligt waren, mit der Aufgabe, Forschungen zu initiieren und Vorschläge für die Bewältigung der sich verändernden und neuen Anforderungen in der Arbeitswelt zu erarbeiten. Die in diesem Rahmen durchgeführten Forschungen kamen jedoch u.a. zu Ergebnissen, die dem vorherrschenden Bild über die Entwicklungen von Arbeit erheblich widersprachen (vgl. Kern / Schumann 1970). Diese Untersuchungen zeigten, dass in weiten Bereichen der Industrie nach wie vor körperlich belastende und restriktive Tätigkeiten verbreitet sind sowie auch durch technische und organisatorische Veränderungen neu entstehen. Des Weiteren kam es auch vermehrt zu Protesten der Arbeiterschaft, bei denen es nicht mehr nur um Lohn oder Fragen der Arbeitszeit ging, sondern auch um hohe Arbeitsbelastungen und Gesundheitsgefährdungen.

Diese Entwicklungen von Arbeit fügten sich nicht (mehr) in das Bild und die Prognose eines allgemeinen »sozialen Fortschritts«. Es wurde deutlich und bewusst, dass die Technisierung und Rationalisierung von Arbeit nicht umstandslos zu einer Verbesserung von Arbeitsbedingungen führte – im Sinne einer Reduzierung körperlicher Beanspruchung und Ausweitung von Qualifikationsanforderungen. Als ein zentrales Konfliktfeld erwiesen sich vor allem die Prinzipien tayloristischer Rationalisierung, die auch dann, wenn unmittelbare körperliche Beanspruchungen reduziert werden, die Arbeitenden durch Standardisierung und Dequalifizierung auf einen bloßen Produktionsfaktor reduzieren. Dies beinhaltet vor allem auch die kurzfristig orientierte Ausnutzung des Leistungsvermögens gegenüber dessen langfristigen Erhaltung und Entwicklung. Vor diesem Hintergrund erschien es notwendig – ganz ähnlich, wie dies in den Anfängen der Industrialisierung angesichts von Arbeitsunfällen und überlangen Arbeitszeiten der Fall war –, mittels staatlicher Interventionen auf die Gestaltung und Entwicklung von Arbeit Einfluss zu nehmen. Diese staatliche Initiative erfolgte nicht nur im Interesse der Beschäftigten, sondern auch unter Bezug auf die »sozialen Kosten« von Belastungen und Restriktionen im Arbeitsbereich (vgl. Matthöfer 1977). In den Blick gerieten die Beanspruchung der Institutionen der Gesundheitsversorgung, der Rentenversicherung sowie auch Arbeitslosenunterstützung durch Gefährdungen im Arbeitsbereich und Zwang zum vorzeitigen Ausscheiden aus dem Beschäftigungssystem sowie aus der Erwerbsarbeit insgesamt.

Ansatz

Staatliche Interventionen im Arbeitsbereich erfolgten bis Anfang der 1970er Jahre primär mittels gesetzlicher Regulierung und entsprechenden Regelungen durch staatliche Behörden, Selbstverwaltungsinstitutionen wie auch der Tarifparteien. Mit dem Programm HdA wurde demgegenüber ein neuer Weg

eingeschlagen. Anstelle von Auflagen, Vorschriften usw. wurden Forschungen und Entwicklungen zum Abbau von Belastungen und Restriktionen im Arbeitsbereich gefördert. Unternehmen wurden bei der Entwicklung und praktischen Erprobung neuer Maßnahmen und Modelle der Arbeitsgestaltung finanziell gefördert und zugleich durch ebenfalls finanziell geförderte externe Forschungseinrichtungen unterschiedlicher Disziplinen unterstützt. Im Rahmen staatlicher Politik und speziell der Arbeitspolitik war damit das Programm HdA in gewisser Weise eine »soziale Innovation«.

Ziel und Realisierung

Die Schwerpunkte der anvisierten Entwicklungen und ihrer Förderung waren zum einen der Abbau körperlicher Beanspruchungen und Gefährdungen durch negative Umgebungseinflüsse, wie insbesondere Lärm sowie Heben und Tragen schwerer Lasten u.Ä.; zum anderen neue Formen der Arbeitsorganisation und des Personaleinsatzes zur Korrektur und Überwindung der auf hoher Arbeitsteilung und Standardisierung von Arbeitsabläufen beruhenden tayloristischen Rationalisierung (vgl. Oehlke 2004; Salfer/Furmaniak 1981). Es erfolgten die Entwicklung und praktische Umsetzung neuer Maßnahmen zum Gesundheitsschutz (z.B. Verkapselung von Maschinen zur Lärmminderung) sowie neuen Formen der Arbeitsorganisation wie job-enrichment, job-enlargement, job-rotation in der – von der tayloristischen Rationalisierung dominierten – Massenfertigung (vgl. Pöhler 1979; Weltz 1982; Schmidt 1983). Des Weiteren entstanden neue Impulse für die (Weiter-)Entwicklung der Arbeitsforschung in unterschiedlichen Disziplinen und für die Erarbeitung von Grundsätzen menschengerechter Arbeitsgestaltung.

Erfolge und Kritik

Die Beurteilung der Wirkungen des Programms HdA ist in der arbeitspolitischen Diskussion unterschiedlich. So wird es teilweise als gescheitert betrachtet, da es hierdurch nicht gelungen sei, eine grundlegende Weichenstellung im Verlauf industrieller Rationalisierung zuwege zu bringen (vgl. Schumann 2001). Ein weiterer Kritikpunkt ist, dass die Frage der Beteiligung der Arbeitenden an der Gestaltung von Arbeit weitgehend ausgegrenzt wurde (vgl. Fricke 2004, 2007). Positiv ist demgegenüber jedoch zu vermerken und nicht zu übersehen, dass mit dem Forschungs- und Entwicklungsprogramm HdA disziplinübergreifend in der Wissenschaft, der Politik wie auch in Unternehmen die tayloristische Organisation und Technisierung von Arbeit als »one best way« und mehr oder weniger unabwendbarer Sachzwang grundlegend infrage gestellt wurde. Auch wurde die beim Einsatz von IuK-Technologien später einsetzende Diskussion über die Möglichkeit unterschiedlicher Formen

der Arbeitsorganisation bei gleicher Technik durch die arbeitspolitischen Diskussionen im Rahmen des Programms HdA wesentlich angestoßen und vorbereitet. Und schließlich ist nicht zu übersehen und nicht zu unterschätzen, dass mit dem Programm HdA der Arbeits- und Gesundheitsschutz in Unternehmen insbesondere unter Bezug auf Unfälle, körperliche Schwerarbeit und negative Umgebungseinflüsse erheblich ausgebaut und etabliert wurde. Und schließlich trifft aber auch die von Arbeitgeberseite häufig vorgetragene Kritik einer mangelnden Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit nicht zu. Richtig ist, dass die Interessen der Beschäftigten sowie volkswirtschaftliche und gesamtgesellschaftliche Erfordernisse gegenüber den Unternehmen geltend gemacht wurden. Zugleich wurde aber auch immer wieder betont, dass die tayloristische Rationalisierung nicht nur zu inhumaner Arbeit führt, sondern auch menschliches Arbeitsvermögen nur sehr begrenzt einsetzt, entwickelt und nutzt – ein Tatbestand, der ja dann auch in der weiteren Entwicklung im Zusammenhang mit den Konzepten des Lean Management zu einem neuen Credo der Managementliteratur wurde. So ist es auch keineswegs abwegig, davon auszugehen, dass die Einführung und Verbreitung neuer Konzepte der Arbeits- und Unternehmensorganisation in den 1990er-Jahren (neue Produktionskonzepte, Dezentralisierung etc.) auch durch praktischen Erfahrungen und Diskussionen im Rahmen des Programms HdA mit vorbereitet und unterstützt wurden.

Dienstleistungen und Interaktionsarbeit im Programm HdA

Dienstleistungen und Interaktionsarbeit waren im Programm HdA kein expliziter Schwerpunkt. Die Kritik an der Entwicklung industrieller Arbeit konzentrierte sich auf die industrielle Produktion und Produktionsarbeit mit einem besonderen Schwerpunkt auf die Bereiche industrieller Massenfertigung. Der Blick richtete sich nicht auf Arbeit insgesamt, sondern auf Bereiche und Entwicklungen, die als besonders problematisch galten. Nur vereinzelt kam es auch zu Untersuchungen und praktischen Gestaltungen bei Dienstleistungen, wie Hotel und Gaststätten. Die Perspektive war hier aber ähnlich wie bei industrieller Produktionsarbeit. Die Aufmerksamkeit richtete sich auf physische Belastungen und Beanspruchungen sowie eine restriktive Arbeitsorganisation nach tayloristischem Muster (vgl. Kramer 1982). Eine Ausnahme war eine Untersuchung in einem Behindertenheim. Sie kam zum Ergebnis, dass im Unterschied zur Arbeit in Produktion und Verwaltung die Gestaltung humaner Arbeitsbedingungen sowohl den Bedürfnissen der Arbeitenden als auch den Bedürfnissen der Betreuten gerecht werden muss (vgl. Neumann 1988). Die dabei aufscheinende Besonderheit von Dienstleistungsarbeit wird später in der arbeitspolitischen Diskussion mit dem Hinweis illus-

triert, dass die Übertragung des Prinzips »montagegerechter Technikgestaltung«, die auf eine Erleichterung für die Arbeitenden abzielt, bei der Pflege letztlich zur »Ruhigstellung« des Patienten führt (vgl. Ernst / Kopp 2011).

Weiterführung

Auch in dem unmittelbar an das Programm HdA anschließenden Programm Arbeit und Technik (AuT, 1989–2000) erfolgten keine wesentlichen Veränderungen unter Bezug auf Dienstleistungsarbeit. Dienstleistungen erfuhren nun zwar eine größere Aufmerksamkeit, es erfolgte aber keine arbeitspolitische Diskussion über Besonderheiten der Dienstleistungsarbeit. Eher das Gegenteil schien der Fall. Es wurde untersucht, in welcher Weise bei Dienstleistungen die gleichen Prinzipien der Rationalisierung wie bei Produktionsarbeit zur Anwendung kommen und – so die Folgerung – sich hier auch die gleichen Probleme und Anforderungen an die Arbeitsgestaltung stellen (z.B. Oberbeck / Neubert 1992; Goldmann / Jakobsen 2000).

Mit dem Programm innovative Arbeitsgestaltung – Zukunft der Arbeit (2001–2006) – wurden die Programme HdA und AuT weitergeführt, jedoch erfolgte hier ein sich bereits mit dem Programm AuT andeutender Wechsel der Perspektive und der Zielsetzung staatlicher Arbeitspolitik. Es ging nun nicht mehr primär um eine »Korrektur« der Rationalisierung von Arbeit, sondern um die Erhaltung und Steigerung der Innovations- und Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen angesichts der Veränderungen auf den Märkten im Zusammenhang mit internationalen wirtschaftlichen Verflechtungen und Globalisierung. Menschliche Arbeit erscheint in dieser Perspektive als eine zentrale »Innovationsressource«, die es zu erhalten und zu entwickeln gilt. Dabei ging es weniger um Konflikte zwischen der Rationalisierung von Arbeit und humaner Arbeit, sondern eher um die Befähigung und Unterstützung von Unternehmen und Mitarbeitern bei der Bewältigung von Veränderungen und neuen Herausforderungen auf den Märkten.

Besondere Programme zu Dienstleistungen

Mitte der 1990er-Jahre entstand eine neue Initiative, um dem in der wissenschaftlichen und gesellschaftspolitischen Diskussion allgemein prognostizierten Wandel von der Industrie- zur Dienstleistungsgesellschaft auch im Rahmen staatlicher Forschungs- und Entwicklungsprogramme Rechnung zu tragen.

Diese Initiative war verheißungsvoll mit »Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert« überschrieben und richtete sich auf die Entwicklung sehr unterschiedlicher Dienstleistungsbereiche, wie bspw. auch Tourismus. Mit dem Regierungswechsel 1998 wurde dieses Programm jedoch abgebrochen und

durch das Programm »Innovative Dienstleistungen« (1998–2005) ersetzt. Dies entsprach der allgemeinen Fokussierung auf Innovation (s.o.) und wurde im weiteren Verlauf durch Programme zu wissensintensiven Dienstleistungen, zu Exportarbeit und Internationalisierung sowie zur Integration von Produktion und Dienstleistungen und zu den Auswirkungen neuer Technologien und des demografischen Wandels auf Dienstleistungen ergänzt (vgl. Ernst 2016).

Interaktionsarbeit und ihre Gestaltung ist bei diesem Programm jedoch eher marginal; der Akzent liegt auf der Entwicklung neuer Dienstleistungs-Angebote und Dienstleistungs-Geschäftsprozesse. Zugleich bleibt dabei aber auch insgesamt die Dienstleistungsforschung im Rahmen staatlicher Forschungspolitik eher auf »Sparflamme« (Ernst 2016). Gleichwohl kam es aber in diesen Programmen vereinzelt auch zu Forschungs- und Entwicklungsvorhaben bei personenbezogenen Dienstleistungen und Dienstleistungsarbeit an der Schnittstelle zu Kunden und Klienten (vgl. Böhle / Glaser 2006). Auch bei der 6. Dienstleistungstagung des BMBF 2006 wird bereits Interaktionsarbeit als ein zukunftsweisendes Konzept erwähnt (vgl. Schmid 2006).

Neue Ansätze und Perspektiven

Ende 2000 wurde ein Forschungs- und Entwicklungsprogramm aufgelegt, in dem erstmals explizit Besonderheiten von Dienstleistungsarbeit auftauchen. Unter dem Titel »Dienstleistungsarbeit durch professionelle Arbeit« sollte der Frage nachgegangen werden, in welcher Weise auch bei Dienstleistungsarbeit ein besonderer »Produzentenstolz« entwickelt werden kann. Fokussiert wurde damit der Tatbestand, dass es bei Dienstleistungen im Unterschied zur industriellen Produktionsarbeit weit schwieriger ist, das »Produkt« zu vergegenständlichen und erfahrbar zu machen.

Im Rahmen der Forschungen hierzu wurde auch explizit auf Interaktionsarbeit Bezug genommen; im Besonderen mit dem Konzept der interaktiven Arbeit, das sich auf die Abstimmung und Kooperation mit Kunden und Klienten richtet (vgl. Dunkel / Wehrich 2012). Des Weiteren richteten sich die Forschungen auch auf die Unwägbarkeiten und deren Bewältigung bei Dienstleistungsarbeit (vgl. Munz et.al. 2012). Der Abschlussbericht zu diesem Forschungsschwerpunkt erhielt den Titel »Zukunftsfeld Dienstleistungsarbeit. Professionalisierung – Wertschätzung – Interaktion« (Reichwald et. al. 2012).

Im Rahmen weiterer Initiativen zur Berücksichtigung von Besonderheiten der Dienstleistungsarbeit kam es zu einer vordringlichen Maßnahme zur gesundheitlichen Versorgung bei seltenen Erkrankungen (ALS) sowie hieran anknüpfend zur Vorbereitung eines Forschungsschwerpunktes zu personenbezogenen Dienstleistungen (siehe dazu den Beitrag von Müller / Thorein in diesem Band). Dabei wurde sowohl in den Forschungen als auch weiterfüh-

renden Forschungs- und Entwicklungsschwerpunkten Interaktionsarbeit explizit zu einem Thema der Untersuchung und Gestaltung von Dienstleistungsarbeit (Böhle / Merl / Stöger 2012; Geiger / Bieber 2014).

Diese Initiativen wurden jedoch (zunächst) nicht weitergeführt. Gleichwohl haben aber Interaktionsarbeit oder interaktive Arbeit auch in weiteren Förderprogrammen, wie etwa Forschungen zur Gesundheitsgefährdung und -förderung, Eingang gefunden.

Vor dem Hintergrund der hier umrissenen Entwicklungen sind Forschungen und Gestaltungen zur Interaktionsarbeit eine neue und zukunftsweisende Herausforderung sowohl für die Arbeitsforschung als auch für die Arbeitspolitik. Dabei gilt es, nicht nur »personenbezogene Dienstleistungen« wie Gesundheitsversorgung und soziale Dienste in den Blick zu nehmen, sondern die Schnittstelle zu Kunden und Klienten in sämtlichen Bereichen der Dienstleistung.

Speziell bei fortschreitender Digitalisierung stellt sich die Frage, in welcher Weise sich hier neue Chancen und Möglichkeiten zur Unterstützung von Interaktionsarbeit ergeben; oder/und es notwendig wird, bisher vorherrschende Entwicklungstrends der Digitalisierung durch neue, innovative Konzepte zu erweitern. Im Besonderen stellt sich hier die Herausforderung, trotz und mit Digitalisierung die Unwägbarkeiten von Dienstleistungen und die hierfür notwendigen informellen Arbeitspraktiken zu berücksichtigen und zu unterstützen. Es ist zu wünschen, dass ähnlich wie bei den Initiativen zur Humanisierung des Arbeitslebens (HdA) in den 1970er-Jahren nun erneut Impulse entstehen, durch die in den unterschiedlichen Disziplinen der Arbeitsforschung und Arbeitsgestaltung die Grundsätze humaner Arbeitsgestaltung weiterentwickelt und auf die Veränderungen der Arbeitswelt ausgerichtet werden – und zwar sowohl im Sinne einer Anpassung an neue Entwicklungen wie aber auch im Sinne von neuen Leitbildern für eine wünschenswerte und erstrebenswerte Arbeit insgesamt und im Besonderen bei Dienstleistungen. Aufzugreifen und weiterzuführen sind dabei neben neuen wissenschaftlichen Erkenntnissen sowohl neu entstandene interessenspolitische Initiativen (z.B. DGB-Index »Gute Arbeit«) als auch die Erfahrungen und Beteiligung der Erwerbstätigen bei der Gestaltung humaner Arbeit.

Literatur

- Bieber, D./Geiger, M. (2014): Personenbezogene Dienstleistungen im Kontext komplexer Wertschöpfung. Wiesbaden.
- Böhle, F./Glaser, J. (Hg., 2006): Arbeit als Interaktion – Interaktion als Arbeit. Arbeitsorganisation und Interaktionsarbeit in der Dienstleistung. Wiesbaden.
- Böhle, F./Merl, T./Stöger, U. (2012): Koordination durch Interaktion. Neue Perspektiven für die Organisation komplexer Dienstleistungssysteme.

Beiträge der Arbeitsforschung zur Humanisierung von Interaktionsarbeit

- Dunkel W./Wehrich, M. (2012): Interaktive Arbeit. Theorie, Praxis und Gestaltung von Dienstleistungsbeziehungen. Wiesbaden.
- Ernst, G. (2016): Forschung und Politik zu Dienstleistungen in Deutschland und im europäischen/internationalen Umfeld. Materialsammlung (6. Aufl.). Raubach.
- Ernst, G./Kopp, I. (2011): Interaktionsarbeit als zentrales Element der Dienstleistungsinnovation. In: L. Schröder/H. J. Urban (Hrsg.): Gute Arbeit. Folgen der Krise, Arbeitsintensivierung, Restrukturierung. Frankfurt, S. 261–273.
- Fricke, W. (2004): Drei Jahrzehnte Forschung und Praxis zu Humanisierung der Arbeit in Deutschland. Eine Bilanz. In: W. G. Weber/P. P. Pasqualoni/C. Bornbacher (Hrsg.): Wirtschaft, Demokratie und Verantwortung. Göttingen, S. 144–168.
- Fricke, W. (2007): Demokratische Beteiligung. Das Fundament einer Unternehmenskultur von unten. Erfahrungen (nicht nur) mit dem Programm »Humanisierung des Arbeitslebens«. In: R. Benthin/U. Brinkmann (Hrsg.): Unternehmenskultur und Mitbestimmung. Frankfurt/New York.
- Goldmann, M./Jacobsen, H. (2000): Trend betrieblicher Modernisierung im Einzelhandeln. Neue Wege des Technikersatzes, der Arbeitsgestaltung und Personalpolitik in einer Frauenbranche. Dortmund.
- Kern, H./Schumann, M. (1970): Industriearbeit und Arbeiterbewusstsein: eine empirische Untersuchung über den Einfluß der aktuellen technischen Entwicklungen auf die industrielle Arbeit und das Arbeiterbewußtsein. Frankfurt.
- Kramer, A. (1982): Verbesserung der Arbeitsbedingungen in Hotels und Gaststätten. Frankfurt/New York: Campus.
- Matthöfer, H. (1977): Humanisierung der Arbeit und Produktivität in der Industriegesellschaft. Frankfurt.
- Munz, C./Wagner, J./Hartmann, E. (2012): Die Kunst der guten Dienstleistung. Wie man professionelles Dienstleistungshandeln lernen kann. Bielefeld.
- Oberbeck, H./Neubert, J. (1992): Dienstleistungsarbeit zu Beginn der 90er Jahre – Vor einem neuen Rationalisierungsschub? In: ISF München/IfS Frankfurt/INIFES Stadtbergen/SOFI Göttingen (Hg.): Jahrbuch Sozialwissenschaftliche Technikberatung 1992 – Schwerpunkt: Dienstleistungsarbeit. Berlin, S. 15–79.
- Oehlke, P. (2004): Arbeitspolitik zwischen Tradition und Innovation – Studien in humanisierungspraktischer Perspektive. Hamburg.
- Neumann J. (1988): Arbeit im Behindertenheim. Schriftenreihe »Humanisierung des Arbeitslebens« 96. Frankfurt/New York.
- Pöhler, W. (Hg.) (1979): ... damit die Arbeit menschlicher wird. Fünf Jahre Aktionsprogramm Humanisierung des Arbeitslebens (HdA). Bonn.
- Reichwald, R./Frenz, M./Hermann, S./Schipanski, A. (Hg., 2012): Zukunftsfeld Dienstleistungsarbeit. Professionalisierung – Wertschätzung – Interaktion. Wiesbaden.
- Salfer, P./Furmaniak K. (1981): Das Programm »Forschung zur Humanisierung des Arbeitslebens«. Stand und Möglichkeiten der Evaluierung eines staatlichen Forschungsprogramms. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Band 14 Nr. 3, S. 237–245.
- Schmid, M. W. (2006): Vorwort des Projektträgers. In: Böhle, Glaser (2006): Arbeit als Interaktion. Interaktion als Arbeit. Wiesbaden, S. 9.
- Schmidt, G. (1983): Humanisierung der Arbeit. In: W. Littek/W. Rammert/G. Wachtler (Hrsg.): Einführung in die Arbeits- und Industriesoziologie (2. Auflage). Frankfurt/New York, S. 163–185.

Böhle: Das Programm »Humanisierung der Arbeit und Interaktionsarbeit«

- Schumann, M. (2001): Innovative Arbeitspolitik – Wissenschaften in einer neuen Rolle. Vortrag auf der Tagung des BMBF: »Erfolgreiche Veränderungen in der Arbeitsgestaltung und Unternehmensorganisation – Strategien und Lösungen«.
- Volpert, W. (2001): Flexibles Subjekt und reflexive Wissenschaft – Neue Herausforderungen für Arbeitswissenschaft und Berufspädagogik. In: A. W. Petersen / F. Rauner / F. Stuber (Hrsg.): IT-gestützte Facharbeit – Gestaltungsorientierte Berufsbildung, Ergebnisse der 12. HGTB-Konferenz. Baden-Baden.
- Weltz, F. (1982): Begleitforschung zwischen Aktionismus und Berührungsangst. Einige Anmerkungen zum Verhältnis der Industriesoziologie zum Programm »Humanisierung des Arbeitslebens«. Soziale Welt, 33 (3 u. 4), S. 294–302.