

# Inhalt

## Einleitung 7

- 1 KOMMUNIKATIONSARBEIT – FRAUENARBEIT? 9
- 2 KOMMUNIKATIONSGESCHICHTE ALS GESCHICHTE SPRACHLICHER UND KÖRPERLICHER PRAKTIKEN 17
  - 2.1 Begriffsbestimmung *Kommunikation* 17
  - 2.2 Begriffsbestimmung *Praktiken* 20
  - 2.3 Wissen in und über Kommunikation – methodologische Überlegungen 24
- 3 RAUMZEITLICHE VERORTUNG 26
- 4 ANFÄNGE, ORGANISATION UND QUELLENLAGE DES SCHWEIZERISCHEN TELEFONWESENS 29
- 5 AUFBAU UND QUELLEN 34

## I Körperwissen in der Telefonzentrale 37

- 1 VERORDNUNGEN, VORSCHRIFTEN UND INSTRUKTIONEN 37
- 2 ERFAHRUNGEN VON KÖRPER UND RAUM IN DER TELEFONZENTRALE 47
  - 2.1 Kälte, Lärm und wunde Ohren – Erfahrungen der Arbeitsumgebung 50
  - 2.2 Theorie und Praxis – Formen der Wissensvermittlung und -aneignung 54
  - 2.3 Stromschläge und nervöse Telefonistinnen – Extremerfahrung von Technik 57
- 3 ERFORSCHUNG VON KÖRPER UND RAUM IN DER TELEFONZENTRALE 61
  - 3.1 Erste psychotechnische Versuche mit Telefonistinnen 64
  - 3.2 »[L]a main à la pâte« – Teilnahme und Beobachtung in der Telefonzentrale 67
  - 3.3 Workplace Studies *avant la lettre* – Wissen in der Arbeit 74
  - 3.4 Befragungen und die Bedeutung von sozialen Fähigkeiten 77
  - 3.5 Bewegungen, Gesten und psychophysische Akte – Theoretische Verortung der Psychotechnik 79
  - 3.6 Tests – Abstraktion, Simulation, Imitation 84
  - 3.7 Einfluss der Psychotechnik auf die Post-, Telefon- und Telegrafenbetriebe 93
  - 3.8 Plädoyer für eine Auseinandersetzung mit dem Sprechwissen in der Telefonzentrale 100
- 4 ZWISCHENFAZIT 102

## **II Sprechwissen in der Telefonzentrale 105**

- 1 SPRECHREGULIERUNGEN UND -REFLEXIONEN 109**
  - 1.1 Gesprächsgeheimnis 116**
  - 1.2 Sprechreflexionen 118**
- 2 SPRECHTECHNIK IN DER TELEFONZENTRALE 122**
  - 2.1 Automatisierung und Einführung des sprechtechnischen Unterrichts 124**
  - 2.2 Sprechtechnik als »Psychotechnik des Sprechens« – Kontextualisierung und Fachverständnis 129**
  - 2.3 Vernetzung der deutschsprachigen Sprechwissenschaft in und um die Telefonzentrale 133**
- 3 ERFORSCHUNG UND AUSBILDUNG VON STIMMEN FÜR DAS TELEFON 143**
  - 3.1 Die Stimme als Auswahlkriterium 143**
  - 3.2 Aufbau des sprechtechnischen Unterrichts 147**
  - 3.3 Zwischen Labor und Lehrzimmer – Darstellung(en) des sprechtechnischen Unterrichts 150**
  - 3.4 Verstehensexperimente am Telefon 152**
  - 3.5 Ziele und Übungen im sprechtechnischen Unterricht mit Telefonistinnen 159**
  - 3.6 Fokus Hörwirkung 174**
  - 3.7 Schweizer Temperament und Zungen-R – Sprachgebrauch und nationale Identität 186**
  - 3.8 Deutsch sprechen in der Telefonzentrale 190**
- 4 ZWISCHENFAZIT UND AUSBLICK 198**

## **III Kommunikationsarbeit über die Telefonzentrale hinaus 203**

- 1 TELEFONISTINNEN ALS WISSENSVERWALTERINNEN UND -VERMITTLERINNEN 205**
- 2 TELEFONISTINNEN ALS INTERNATIONALE VERNETZERINNEN UND »KONTROLLFRÄULEINS« 209**
- 3 TELEFONISTINNEN ALS LAUTUNGSVORBILDER 214**
- 4 TELEFONISTINNEN IN DER SCHULE UND ZUHAUSE 218**

**Schluss 227**

**Dank 231**

**ABBILDUNGSVERZEICHNIS 233**

**BIBLIOGRAFIE 235**

Archivquellen 235 | Audiovisuelle Quellen 236 | Gedruckte Quellen 237

Literatur 239 | Internetseiten 252