

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 wundte 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 Telegrafengebäude 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