

Wie unsere Telephonistinnen über ihren Beruf denken = Ce que nos téléphonistes pensent de leur profession

Autor(en): **Hufschmid, J.**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Technische Mitteilungen / Schweizerische Telegraphen- und Telephonverwaltung = Bulletin technique / Administration des télégraphes et des téléphones suisses = Bollettino tecnico / Amministrazione dei telegrafi e dei telefoni svizzeri**

Band (Jahr): **9 (1931)**

Heft 5

PDF erstellt am: **19.04.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-873662>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Die Korrespondenzen mit den Teilnehmern über ihren Anschluss und die Abonnementsverträge werden unter Nr. 23, Telephon-Abonnemente, alphabetisch eingereiht. Behandelt ein Teilnehmer in einem Schreiben mehrere Fragen, so wird dieses den verschiedenen Dienstzweigen durch Anbringung mehrerer untereinanderbeschriebener Zifferngruppen zugeteilt. Die erste Gruppe gibt den Dienstzweig an, der das Schreiben in erster Linie zu behandeln hat; trotzdem wird es nach seiner Erledigung vom Dienstzweig *Abonnementswesen* (23) aufbewahrt.

Umfangreiche Schriftstücke, die nicht auf das Format A 4 gebracht werden können, sowie Bücher, müssen besonders, aber ebenfalls nach dem Dezimalsystem geordnet werden. Ein Buch wird unter Ziffer 0 eingereiht, wenn es über die Verwaltung im allgemeinen berichtet; es kommt unter Ziffer 2, wenn es das Telephon, unter 26, wenn es die Installationen im allgemeinen, unter 260, wenn es die Zentralen im allgemeinen und unter 2602, wenn es die automatischen Zentralen behandelt.

Abgehende Schreiben werden vom zuständigen Dienstzweig mit einer Nummer versehen, wobei es in den wenigsten Fällen nötig sein wird, die Tabelle zu Rate zu ziehen.

Ankommende Briefschaften werden sozusagen automatisch verteilt. Der Amtsvorsteher setzt die erste Ziffer ein und übermittelt die Schreiben seinen Dienstchefs; diese leiten sie an die zuständigen Dienstzweige weiter, wobei sie eine oder zwei weitere Ziffern beifügen.

Auch die Kreisschreiben der Oberbehörde werden von den Aemtern nach den dargelegten Grundsätzen geordnet und aufbewahrt.

Wir sind zwar in dieser Angelegenheit noch nicht über die Vorbereitungsarbeiten hinausgekommen. Trotzdem haben wir es als nötig erachtet, den Aemtern von unseren Absichten Kenntnis zu geben, damit denjenigen, die etwa bereits Aenderungen in ihrer heutigen Klassifizierung in Aussicht genommen haben, Zeit und Arbeit erspart werden können.

les offices étaient rassemblés dans une même chemise, il en résulterait un amoncellement extraordinaire. Dans ce cas aussi, on fera plusieurs dossiers et l'on mentionnera sur les cavaliers le numéro de la classification décimale et le nom de l'office de construction (fig. 5). On procédera dans le même sens lorsqu'il s'agira de classer les actes des entrepreneurs, concessionnaires, etc. Les offices de construction classeront également leurs dossiers des lignes, câbles, centraux, installations, etc., suivant le système décimal et par réseau en cas de nécessité.

La correspondance des abonnés au sujet de leur raccordement et les contrats d'abonnement seront classés sous 23, téléphone-abonnements, et par ordre alphabétique. Si un abonné traite plusieurs objets dans une même lettre, elle sera attribuée aux services respectifs par des groupes de chiffres écrits les uns au-dessous des autres. Le premier groupe mentionnera le service qui traitera la lettre en premier lieu mais, malgré cela, elle sera conservée après liquidation par le service des abonnements (23).

Les documents volumineux qui ne peuvent être ramenés au format A 4 et les livres sont à classer à part, mais toujours d'après le système décimal. Un livre écrit sur l'administration en général sera classé sous le chiffre 0; s'il s'adresse au téléphone sous le chiffre 2; aux installations en général 26; aux centraux en général 260; aux centraux automatiques 2602.

La correspondance partante sera numérotée par chaque service respectif qui pourra le faire dans la majorité des cas sans même consulter le tableau.

La correspondance arrivante sera répartie presque automatiquement. Le chef la fera parvenir à ses chefs de service en mentionnant le premier chiffre; ceux-ci l'achemineront aux services respectifs en ajoutant un ou deux chiffres.

Les circulaires de l'instance supérieure seront naturellement conservées par les offices suivant les mêmes principes.

Nous n'oublions pas que l'organisation préconisée est encore à l'état de projet. Mais nous avons jugé opportun d'avertir nos offices pour les préparer et leur éviter des pertes de temps pour le cas où ils auraient envisagé de changer quelque chose à leur système de classement actuel.

Wie unsere Telephonistinnen über ihren Beruf denken.

Von J. Hufschmid, Bern.

Sechste Frage: „Beschreiben Sie die Telephonistin, wie sie sein soll. Charaktereigenschaften und besondere Veranlagungen“. Diese Frage hat am meisten interessiert. Selbstverständlich darf eine Telephonistin nur vortreffliche Eigenschaften und nur gute Veranlagungen haben! Bringt sie diese Kleinodien nicht schon mit beim Eintritt in die Verwaltung (was eher selten ist), so muss sie in dieser Beziehung noch viel hinzulernen und tüchtig an sich selbst arbeiten.

Es interessiert vielleicht, alle die guten Eigenschaften, die das Personal für die Ausübung des

Ce que nos téléphonistes pensent de leur profession.

Par J. Hufschmid, Berne.

La sixième question: „Décrivez-nous la téléphoniste telle qu'elle doit être, son caractère et ses dispositions spéciales“, est celle qui a éveillé le plus grand intérêt. Bien entendu, la téléphoniste ne doit avoir que d'excellentes qualités et seulement de bonnes dispositions! Si elle n'a pas le bonheur de posséder déjà ces trésors en entrant dans l'administration (ce qui est plutôt rare), la pauvre aura beaucoup à apprendre et beaucoup à lutter.

Il est intéressant d'apprendre à connaître quelles sont, selon le personnel, les qualités qu'on doit

Berufes als erforderlich erachtet, kennenzulernen.
Von den rund 1700 Angaben entfallen:

1. 14,9% auf geduldig, ruhig;
11,3% „ taktvoll, höflich, gute Umgangsformen;
6,2% „ freundlich;
6,2% „ zuvorkommend, dienstfertig;
5,9% „ liebenswürdig, frohes heiteres Gemüt;

oder 44,5% auf *Charaktereigenschaften*, die sich im Verkehr mit Publikum, Vorgesetzten und Kolleginnen günstig auswirken und für die Bedienung

posséder pour pratiquer notre profession. Les 1700 avis qui ont été exprimés peuvent se répartir de la manière et sur les qualités suivantes:

- 1^o 14,9% sur la patience, la tranquillité;
11,3% „ le tact, la politesse et la bonne éducation;
6,2% „ l'affabilité;
6,2% „ la prévenance, la serviabilité;
5,9% „ l'amabilité, l'humeur gaie et joyeuse;

soit 44,5% sur des qualités qui ont une bonne influence sur les relations avec le public, les supérieurs et les collègues et qui sont indispensables

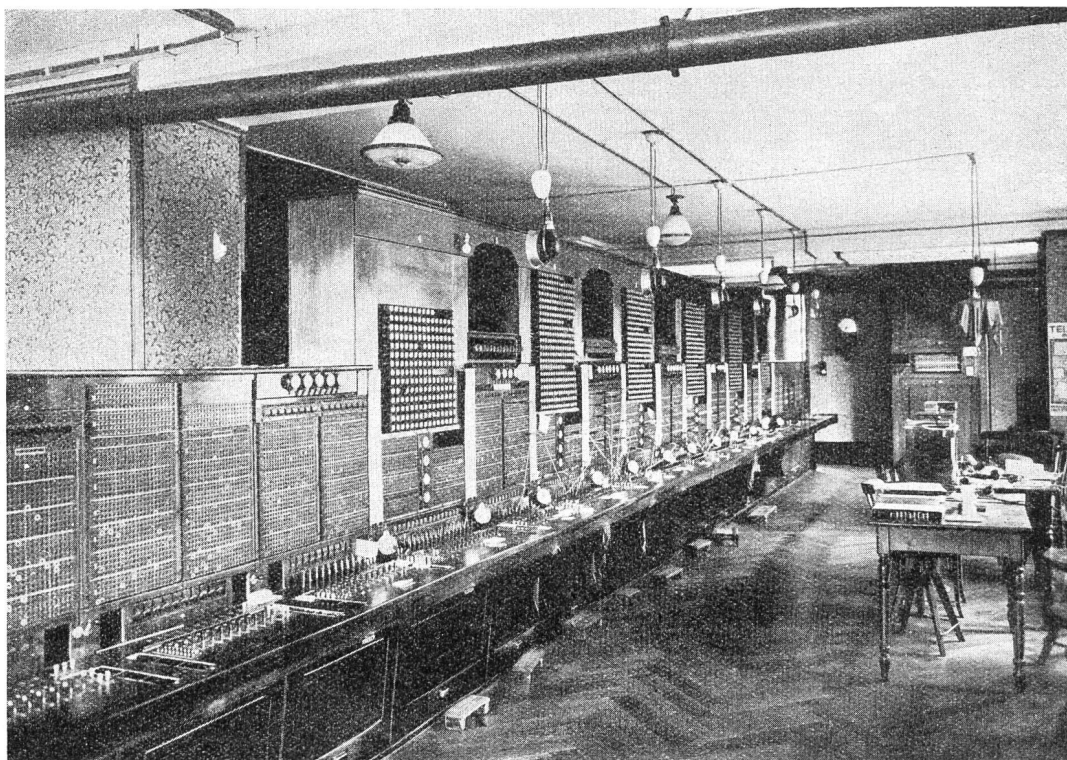


Fig. 4. L. B.-Zentrale Montreux, nunmehr ausser Betrieb.

und Zufriedenstellung der Kundenschaft nötig sind.

à celles qui veulent contenter la clientèle.

2. 12 % auf intelligent, rasche Auffassungsgabe, rasche Entschlussfähigkeit;
11 % „ flink;
4,1% „ anpassungsfähig;
2,1% „ gutes Gedächtnis;
1,3% „ bestimmt, energisch;
0,6% „ wahrheitsliebend;

oder 31,2% auf Eigenschaften, die einer aufmerksamen, raschen Ausführung der Arbeit förderlich sind.

3. 8,6% auf gewissenhaft, pflichtgetreu;
3,8% „ pünktlich, Genauigkeit;

oder 12,4% auf Eigenschaften, die eine sorgfältige Ausführung der Arbeit verbürgen.

- 2^o 12 % sur l'intelligence, le discernement rapide et la décision prompte;
11% „ l'agilité;
4,2% „ la faculté d'adaptation;
2,1% „ la bonne mémoire;
1,3% „ la précision, l'énergie;
0,6% „ la véracité;

soit 31,2% sur les qualités qu'exige une rapide et attentive exécution du travail.

- 3^o 8,6% sur la droiture, la fidélité à son devoir;
3,8% „ la ponctualité, l'exactitude;

soit 12,4% sur les qualités qui garantissent une exécution consciencieuse et soignée du travail.

4. 4 % auf Selbstbeherrschung;
3,5% „ Verschwiegenheit;

oder 7,5% auf Eigenschaften, die zur Vermeidung von Anständen mit dem Publikum wichtig sind.

5. 4,4% auf gute Gesundheit und starke Nerven.

Es ist wohl selbstverständlich, dass für diesen Beruf mit seinem ganz besondern Gepräge nur gesunde und nicht schon nervös veranlagte Mädchen herangezogen werden können. Die ständige geistige Regsamkeit, die Vielseitigkeit des Berufes und das Gefühl der Verantwortlichkeit lassen die Mädchen hier rascher reifen als in den meisten andern Berufsarten. Es ist klar, dass eine vernünftige Le-

4° 4 % sur la maîtrise de soi;
3,5% „ la discrétion;

soit 7,5% sur des qualités qui sont d'une importance capitale pour éviter les difficultés avec les abonnés.

5° 4,4% sur une bonne santé et des nerfs solides.

Il va de soi qu'étant donné le caractère particulier de notre profession, seules des jeunes filles en bonne santé dont les nerfs sont en parfait état, peuvent être engagées. La dépense de forces intellectuelles qu'exige constamment notre travail, le sentiment de la responsabilité qu'il éveille font que les jeunes filles s'y développent plus rapidement que dans la plupart des autres professions. Il est donc

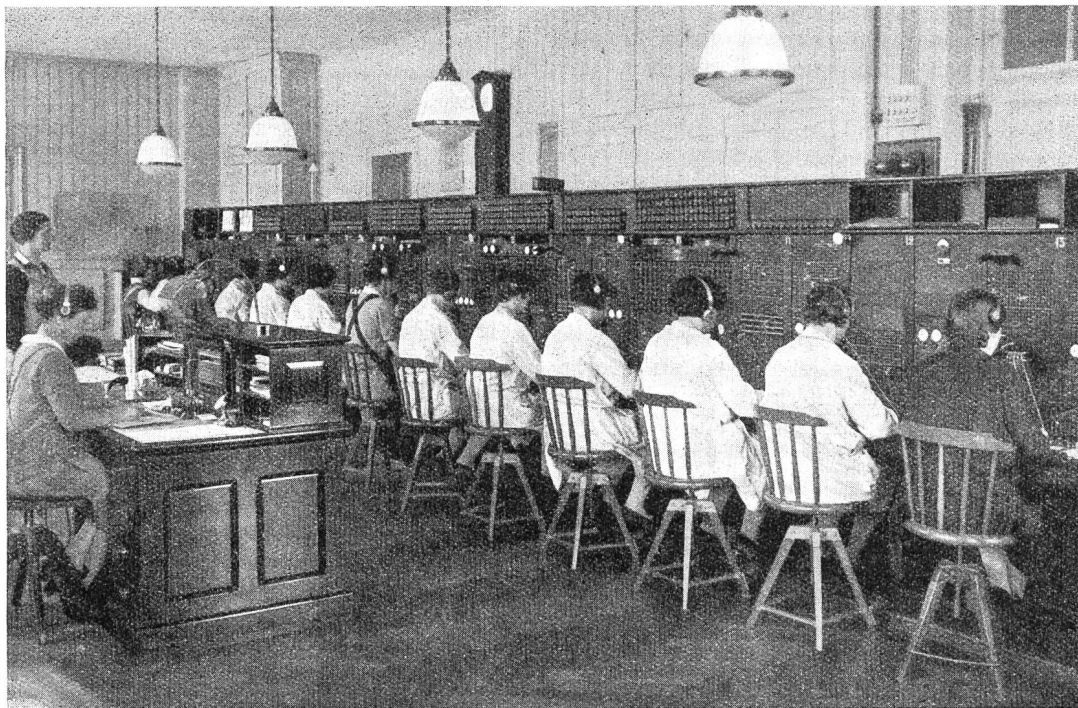


Fig. 5. L. B.-Zentrale Olten.

bensweise hinzukommen muss, da sie die Vorbedingung für eine gute Gesundheit ist. Bei etwas mitgenommenen Nerven muss dies erst recht der Fall sein; also frische Luft, viel Bewegung, genügende Nachtruhe, kräftige Nahrung und anderes.

Es ist immerhin auffallend, dass z. B. im Jahre 1930 nur 16 Telephonistinnen mit fünf und mehr Dienstjahren wegen Pensionierung oder ärztlich festgestellter Invalidität aus der Verwaltung austraten. Zehn Austritte entfielen auf das zurückgelegte 35. bis 47. Dienstjahr, vier auf Invalidität (verschiedene Krankheiten) und nur zwei auf Psychoneurose oder nervöse Depression (14 und 5 Dienstjahre), wobei der Erkrankung nach den ärztlichen Gutachten andere Ursachen als die Ausübung des Berufes zugrunde lagen.

Nach dieser Zusammenstellung spielen die *guten Charaktereigenschaften* die Hauptrolle. Das ist auch nicht verwunderlich, wenn man bedenkt, dass eine

tout naturel qu'elles soient obligées de se plier à une vie régulière, condition essentielle d'une bonne santé. Celles dont les nerfs sont déjà affaiblis feront bien de suivre un certain régime: de l'air frais, beaucoup de mouvement, un repos nocturne suffisant, une nourriture substantielle, etc.

On reste cependant surpris d'apprendre qu'en 1930 par exemple, 16 téléphonistes seulement ayant cinq années ou plus de service ont été mises à la retraite ou ont dû quitter l'administration pour cause d'invalidité constatée par le médecin. Dix d'entre elles se sont retirées après avoir accompli 35 à 47 années de service, quatre parce qu'elles étaient devenues invalides (maladies diverses) et deux seulement parce qu'elles souffraient de psychonévrose ou de dépression nerveuse (14 et 5 années de service) dont les causes, suivant l'avis du médecin, devaient être recherchées ailleurs que dans la pratique de leur profession.

Le tableau publié plus haut montre que le fait

Telephonistin täglich zwischen 200—2000 Personen bedient und mit unserer ganzen grossen Kundschaft, auch der anspruchvollsten, in Berührung kommt.

Der zweitwichtigste Punkt bezieht sich auf Intelligenz und rasches Arbeiten. Mit dem Begriff eines modernen Verkehrsmittels ist eben auch der Begriff der Raschheit verbunden. Der Telephondienst steht in dieser Beziehung obenan, denn es wird da nicht bloss nach Minuten, sondern nach Sekunden gerechnet. Die Telephonverwaltung muss schon aus rein wirtschaftlichen Gründen auf die rationellste Ausnützung des schweizerischen Fernsprechnetzes dringen, stellt es doch eine Kapitalanlage von über 130 Millionen Franken dar.

Im dritten Rang steht die sorgfältige, gewissenhafte Ausführung der Arbeit. Es ist klar, dass ein öffentlicher staatlicher Dienst wie der Telephondienst dem Publikum ein Maximum von Garantie für zuverlässige Arbeit und genaue Taxierung der Gespräche schuldig ist.

Zum Schlusse seien noch einige besonders prägnante Aeusserungen wiedergegeben:

„Die Telephonistin muss eine unendliche, nie versagende oder gar eine himmlische Geduld haben!“ „Sie muss mit besonders soliden Nerven oder mit Nerven aus Stahl oder Eisen ausgerüstet oder überhaupt ganz unempfindlich sein.“ „Sie soll Philosophin sein und die „Sache“ von Zeit zu Zeit von der humoristischen Seite nehmen.“ „Sie muss eine harmonische Persönlichkeit mit guter allgemeiner Bildung sein, gute Ausdrucksfähigkeit besitzen, kaufmännisch eingestellt, ausdauernd und ganz ohne Neugierde sein.“ „Sie muss Geistesgegenwart besitzen, damit in ausserordentlichen Fällen wie Katastrophen, Brandausbrüchen, Ueberschwemmungen usw. rascheste und weitgehendste Hilfeleistung möglich ist.“ „Sie darf nicht rechthaberisch, nicht träumerisch veranlagt sein, sondern muss ein gesetztes Wesen haben.“ Und endlich muss sie „sanft wie eine Taube, klug wie eine Schlange und verschwiegen wie das Grab sein.“

Auf die *siebente Frage*: „Schätzt man den Telephonistinnenberuf in Ihrer Familie, in Ihrem Bekanntenkreis? Wenn nein, weshalb nicht?“ haben 380 Telephonistinnen mit „ja“, 200 mit „ja unter Vorbehalt“ und 93 mit „nein“ geantwortet.

Aus den Antworten geht hervor, dass der Beruf der sichern Stellung wegen hauptsächlich von Eltern sehr geschätzt wird. Das grosse Publikum dagegen weiss in der Regel nicht, was er eigentlich bedeutet, was er erfordert und wie er ausgeübt wird. Darüber herrschen vielfach ganz falsche Vorstellungen. Nichteingeweihte finden z. B., die Telephonistinnen seien zu gut bezahlt, und es brauche weder besondere Kenntnisse noch eine besondere Ausbildung, um zu einer glänzenden Stellung zu gelangen! Andere wiederum bedauern sie als Märtyrerinnen eines Berufes, der schrecklich nervös mache und zudem recht langweilig sei.

Beide Ansichten sind unzutreffend. Eine Telephonistin muss viel wissen, und auch an ihr Können werden erhebliche Anforderungen gestellt. Andererseits ist der Beruf für normal veranlagte Personen

de posséder *un bon caractère* joue dans la pratique un rôle capital. Cela n'a d'ailleurs rien d'extraordinaire si l'on songe qu'une téléphoniste doit desservir journellement 200 à 2000 personnes et qu'elle entre en contact avec toute la clientèle, même la plus exigeante.

En second lieu viennent l'intelligence de la téléphoniste et la rapidité d'exécution du travail. Un moyen de communication ne peut être qualifié de moderne sans qu'immédiatement l'idée de vitesse s'impose à l'esprit. C'est plus spécialement le cas pour le service téléphonique où on compte non seulement par minutes, mais par secondes. L'administration des téléphones, dont le capital d'établissement des lignes téléphoniques dépasse 130 millions de francs, doit donc pousser à une exploitation rationnelle de son réseau, ne serait-ce que pour des raisons économiques.

En troisième lieu enfin vient l'exécution du travail, qui doit être soignée et consciencieuse. Il est évident qu'un service public officiel comme le téléphone se doit de donner au public le maximum de garantie que le travail sera consciencieusement exécuté et les conversations exactement taxées.

Citons encore quelques-unes des remarques les plus intéressantes:

„La téléphoniste doit avoir une patience sans borne, qui ne fasse jamais défaut: une patience d'ange!“ „Elle doit avoir les nerfs particulièrement solides, posséder même des nerfs de fer ou d'acier, en un mot être complètement insensible.“ „Elle doit être philosophe et savoir prendre de temps en temps la „chose“ du bon côté.“ „Elle doit être une personnalité bien équilibrée, ayant une bonne éducation, possédant une grande facilité d'élocution et un sens commercial avisé; elle doit être endurante, mais pas curieuse du tout.“ „Elle doit avoir l'esprit d'à-propos qui lui permettra de rendre les plus grands et les plus rapides services en cas de catastrophes, d'incendies, d'inondations, etc.“ „Elle ne doit être ni ergoteuse, ni rêveuse, mais agir comme un être bien organisé.“ „Enfin, elle doit être douce comme une colombe, prudente comme un serpent et muette comme une tombe.“

A la *septième question*: „Apprécie-t-on la profession de téléphoniste dans votre famille et dans le cercle de vos connaissances? Si non, pourquoi?“ 380 téléphonistes répondent „oui“, 200 „oui“ en faisant des réserves et 93 „non“.

Les réponses parvenues nous montrent que notre profession est très appréciée des parents, surtout à cause de la sécurité qu'elle donne à notre situation. Par contre, le grand public ignore en règle générale ce qu'est cette profession, ce qu'elle exige et de quelle manière elle est pratiquée. Beaucoup s'en font une idée complètement fautive et trouvent, par exemple, que les téléphonistes sont trop payées et qu'elles arrivent à une brillante situation sans qu'il soit nécessaire qu'elles aient des connaissances ou une instruction spéciales. D'autres, par contre, les plaignent comme les martyres d'une profession affreusement ennuyeuse et épouvantablement épuisante.

Les uns et les autres ont tort. Une téléphoniste doit savoir beaucoup de choses et on exige beaucoup d'elle. D'autre part, l'influence du métier sur les

keineswegs so nervenzerrüttend, dass die Telephonistinnen als Märtyrerinnen gelten könnten.

Ergänzend seien noch folgende Äusserungen wiedergegeben: „Ich schätze meinen Beruf, weil ich nicht der Willkür eines Prinzipals ausgeliefert bin“; „in meiner Familie schätzt man den Beruf, er ist in der Verwandtschaft öfters vertreten“; „mein hochbetagter Vater schätzt den Beruf sehr: erstens weil ich selbst Freude daran habe und zweitens, weil ich dadurch finanziell in der Lage bin, meine Kindespfllichten zu erfüllen und seinen Lebensabend zu erleichtern“; „meine Eltern wissen den Beruf wohl zu schätzen und zu würdigen, dagegen erhalten wir Telephonistinnen oft den Eindruck, dass Fernstehende ihn nur gering einschätzen und von seinen Schwierigkeiten und Vielseitigkeiten keinen Begriff haben“; „seit ich diesen Beruf selber ausübe und so manches erzählen und erklären kann, „ja“, vorher war eher ein gewisses Vorurteil vorhanden“; „ja, der Beruf wird geschätzt, doch findet man, er stelle grosse Anforderungen an die Gesundheit und sei daher nicht jeder Tochter zu empfehlen“; „ja, er wird geschätzt, auf dem Lande mehr als in der Stadt“; „als eidgenössische Angestellte wird man geschätzt, aber als Telephonistin weniger, weil man sehr oft als allwissende Person angesehen wird“ („allwissend“ bezieht sich natürlich nicht etwa auf die Gelehrtheit, sondern eher auf die Geheimnisse, die das Bedienungspersonal angeblich kennen soll); „man schätzt im allgemeinen unsern Beruf nicht hoch ein, er gilt als aufreibend und ungesund. Dieser ganz verkehrten Ansicht sollte von uns Telephonistinnen energisch entgegengearbeitet werden. Wir sollten ein offenes Auge haben für die Leiden und Freuden einer Bureauangestellten, einer Kopistin in der Privatindustrie. Es gibt da neben sehr guten auch ganz schlechte Verhältnisse. Ich kenne Töchter, die am Abend noch Stösse unerledigter Arbeit nach Hause nehmen müssen! Wenn es ihnen nicht passt, so können sie gehen, es warten genug andere auf Stellen. Wir haben doch die Möglichkeit, uns zu rechtfertigen und nötigenfalls an höhere Instanzen zu gelangen. Der Beruf ist schön, und einige Schattenseiten müssen wir überall gewärtigen. Bei richtiger Auffassung und reger geistiger Tätigkeit finden wir bei unserer Arbeit manchen Lichtblick im grauen Alltag. Wir haben also das „Mitleid“ der Aussenstehenden nicht nötig.“ „Wir werden oft bedauert, weil wir bei unserem strengen Dienst zu wenig Ferien haben“; „Fernstehende reihen uns in die Kategorie der Zollbeamten und der Polizisten ein, die einer sehr strengen Disziplin unterstehen“; „in den Familien und Pensionen ist der Beruf wenig beliebt wegen der unregelmässigen Essenszeiten, die bekanntlich die Lebenshaltung verteuern“; „in meiner Familie schätzt man den Beruf nicht, weil ich den Nachtdienst allein besorgen muss und nicht schlafen darf“; „bei meinen Angehörigen ist der Beruf nicht beliebt, weil ich der unregelmässigen Dienstzeiten wegen am eigentlichen Familienleben wenig teilhaben und auch nicht aktives Mitglied irgendeines Vereins sein kann“; „man hört im Publikum etwa über Unhöflichkeit oder Geschwätzigkeit der Telephonistinnen klagen, was dem Ansehen des Berufs natürlich schadet“ (die, die es angeht, wollen daraus eine

nerfs des personnes normalerweise constituées n'est pas à ce point désastreuse qu'il faille considérer les téléphonistes comme des martyres. Voici pour compléter quelques-unes des remarques faites par les téléphonistes:

„J'aime ma profession parce qu'elle ne me livre pas au pouvoir arbitraire d'un patron.“ „Ma profession est appréciée dans ma famille et pratiquée par plusieurs de ses membres.“ „Mon vieux père a une grande estime pour ma profession, qui me procure de la joie et me place dans une situation financière me permettant de remplir mes devoirs de fille et d'adoucir les dernières années de celui que j'aime.“ „Mes parents savent apprécier et vanter notre profession, mais nous avons souvent l'impression, nous autres téléphonistes, que ceux qui ne connaissent pas notre métier l'apprécient fort peu et n'ont aucune idée de ses difficultés et de sa complexité.“ „Oui, depuis que je pratique moi-même ce métier et que je peux raconter et expliquer beaucoup de choses, mais auparavant on avait à son égard certains préjugés.“ „Oui, on estime ma profession, mais on trouve qu'elle met la santé à une rude épreuve et qu'elle ne doit pas être conseillée à toutes les jeunes filles.“ „Oui, on l'apprécie, mais beaucoup plus à la campagne qu'en ville.“ „On estime en nous l'employée fédérale, mais beaucoup moins la téléphoniste qu'on considère souvent comme une personne qui sait tout.“ (Cette „omniscience“ ne s'applique naturellement pas à notre érudition, mais plutôt aux secrets que le personnel est réputé connaître.) „D'une façon générale, on n'apprécie pas beaucoup notre métier, qui a la réputation d'être épuisant et malsain. Cette opinion erronée devrait être combattue énergiquement par les téléphonistes. Si nous examinons un peu les peines et les joies des employées de bureau ou des copistes de l'industrie privée, nous verrions que si quelques-unes d'entre elles travaillent dans de bonnes conditions, d'autres, par contre, ont une situation déplorable. Je connais des jeunes filles qui prennent chaque soir une quantité de travail à terminer à la maison. Elles le font parce qu'elles sont livrées sans protection au caprice d'un patron; si cela ne leur convient pas, elles peuvent s'en aller, il y en a assez qui attendent des places. Nous, nous avons du moins la possibilité de nous faire rendre justice et, en cas de nécessité, de recourir à une instance supérieure. Comme toute chose, notre métier a ses côtés sombres, mais malgré tout c'est un beau métier. Si nous savons nous y intéresser et si nous cherchons à y employer toutes nos facultés intellectuelles, le travail éclairera bon nombre de jours tristes. Nous n'avons donc que faire de la „pitié“ des autres!“ „On nous plaint souvent parce que les vacances que nous avons ne sont pas en rapport avec le service pénible que nous effectuons.“ „Les étrangers nous placent dans la même catégorie que les douaniers et les agents de police, c'est-à-dire dans celle de fonctionnaires qui sont soumis à la plus sévère discipline.“ „On n'aime pas notre profession dans les familles et dans les pensions à cause de l'irrégularité des repas qui, chacun le sait, augmente le prix de la vie.“ „On n'estime pas beaucoup mon métier dans ma famille parce que je suis seule pour assurer le service de

nützliche Lehre ziehen!); und zuletzt kommt aus einer Grosszentrale die etwas trostlose Bemerkung: „Man schätzt den Beruf nicht hoch, die Telephonistinnen werden ja nicht geheiratet!“

Glücklicherweise hat die Erfahrung bis jetzt das Gegenteil bewiesen. Weitaus der grösste Teil der Telephonistinnen hat ohne grosse Schwierigkeiten den Weg ins Eheparadies gefunden. Möge es auch ferner so bleiben!

Achte Frage: „Kennen Sie die Gründe, weshalb Telephonistinnen aus der Verwaltung austreten, um eine Stelle in der Privatindustrie anzunehmen?“ 275 Telephonistinnen geben dafür als Grund an: freien Sonntag, freien Samstagnachmittag und freie Abendstunden, lauter Dinge, die in den Privatbetrieben gewährt würden. 168 bemerken, die Privatindustrie bezahle höhere Löhne als die Verwaltung, zudem seien auch dort die Versicherungskassen geschaffen worden. (Die Angaben über die bessern Lohnverhältnisse für annähernd gleiche Dienstleistungen sind hier nicht nachgeprüft worden, dürfen aber jedenfalls nicht ohne weiteres als bare Münze hingenommen werden.) 100 heben die bedeutend günstigeren Ferienverhältnisse in Privatbetrieben hervor, 94 deuten auf die grössere Freiheit und die weniger strenge Disziplin hin und 90 glauben, der Austritt erfolge ausschliesslich aus Gesundheitsrücksichten (kein Nachtdienst, regelmässige Essenszeiten).

Es folgen noch einige der gefallenen Aeusserungen: „Die Gründe, warum einige Telephonistinnen, die ich kannte, aus der Verwaltung ausgetreten sind, sind die nachstehenden: in ihrem Privatleben ging nicht alles, wie sie es sich gewünscht oder geträumt hatten, sie wollten sich daher verändern. In einem andern Falle musste eine Telephonistin einsehen, dass sie die nötigen Fertigkeiten nie erlangen würde; sie trat deshalb aus der Verwaltung aus und begründete dies ihren Bekannten gegenüber mit dem Ausspruch, sie fühle sich zu etwas „Höherem“ berufen. Heute arbeitet sie im Bureau einer Autogarage! Eine andere ist ausgetreten, weil ihr eine besser bezahlte Stelle als Sekretärin angeboten wurde. Sie fühlt sich dort sehr wohl und hat den Wechsel nie bereut.“ „Ich kenne Fälle, wo das gespannte Verhältnis zwischen Aufseherinnen und Telephonistinnen (Mängel in der Personalbehandlung) Anlass zu Austritten gab.“ „Manchmal winken in der Privatindustrie bessere Besoldung, regelmässige Arbeitszeit und günstigere Ferienverhältnisse. Oder die Austretenden hoffen, sich in Privatbetrieben freier bewegen zu können; das sind zwar meistens solche, die es nirgends lange aushalten, weil doch überall treue Pflichterfüllung und gute Arbeit verlangt werden.“ Und zum Schluss wird noch verraten, dass die Telephonistinnen in Privatstellen bessere Aussichten hätten, sich zu verehelichen. Sie hätten dort mehr Kontakt mit männlichen Kollegen als bei der Verwaltung, wo eigentlich keine Herren mitarbeiteten.

Neunte Frage: „Was für Abhandlungen in den „Technischen Mitteilungen“ hätten Interesse für Sie?“ Darauf sind bloss 228 Antworten eingegangen. Eine ganze Anzahl Telephonistinnen hat die „Technischen Mitteilungen“ überhaupt noch nie gesehen.

nuit et qu'il m'est interdit de dormir.“ „On n'aime pas ma profession parmi les personnes de mon entourage parce que les services irréguliers ne me permettent pas de prendre une grande part à la vie de famille et qu'ils m'empêchent d'être membre actif de n'importe quelle société.“ „On entend quelquefois le public se plaindre du manque de courtoisie et du bavardage des téléphonistes, ce qui naturellement nuit à la considération due à notre métier“ (celles que cela concerne feront bien d'en tirer la leçon). Et enfin, ce cri désespéré nous parvient d'un grand central „Notre profession n'est pas taxée bien haut, preuve en est qu'on n'épouse pas les téléphonistes!“

Les faits, heureusement, prouvent le contraire. La grande majorité des téléphonistes ont jusqu'à présent trouvé sans difficulté le chemin du paradis matrimonial. Espérons qu'il en sera de même à l'avenir!

Huitième question: „Savez-vous pourquoi les téléphonistes quittent l'administration pour prendre une place dans l'industrie privée?“ 275 téléphonistes pensent que la raison doit en être cherchée dans le désir de ces demoiselles de jouir des dimanches, des samedis après-midi et des soirées libres qu'accorde l'industrie privée. 168 font observer que l'industrie privée paie de plus forts salaires que l'administration et qu'elle a, elle aussi, institué des caisses d'assurance. (Les allégations concernant les salaires plus élevés payés par l'industrie privée pour des prestations à peu près équivalentes à celles réclamées par l'administration n'ont pas été contrôlées, mais il est certain qu'elles ne peuvent pas être acceptées sans autre comme du bon argent.) 100 autres avancent que le personnel des entreprises privées est mieux partagé au point de vue des vacances. 94 insistent sur la liberté plus étendue et la discipline moins sévère qui règnent chez les particuliers. 90 croient que les départs ont lieu uniquement pour des raisons de santé (pas de service de nuit, repas réguliers).

Voici quelques-unes des opinions exprimées: „Les raisons qui ont engagé quelques téléphonistes que je connais à quitter l'administration sont les suivantes: Dans leur vie privée, tout n'allait pas comme elles l'avaient désiré ou rêvé et elles ont voulu essayer autre chose. Dans un autre cas, une téléphoniste se rendit compte elle-même qu'elle n'atteindrait jamais à l'habileté voulue, quitta l'administration et donna comme explication à ses connaissances qu'elle se sentait appelée à quelque chose de plus „élevé“. Elle travaille aujourd'hui dans le bureau d'un autogarage! Une autre a quitté le téléphone parce qu'on lui offrait une place de secrétaire mieux payée. Elle s'y trouve très bien et déclare n'avoir jamais regretté ce changement.“ „Je connais des cas où les relations tendues existant entre surveillantes et téléphonistes (manque de psychologie dans la façon de traiter le personnel) ont été la cause de départs.“ „Ce qui fait parfois l'attrait de l'industrie privée, c'est une paie plus élevée, des heures de travail régulières et de plus longues vacances. Il arrive que celles qui partent espèrent être plus libres dans l'industrie privée; ce sont généralement celles qui ne restent longtemps nulle part, car par tout on exige qu'on remplisse fidèlement son devoir

Andere wiederum haben für die Zeitschrift mit ihren vorwiegend technischen Abhandlungen kein Interesse. Immerhin möchten die meisten Telephonistinnen, die auf diese Frage geantwortet haben, in allgemein verständlicher Form aufgeklärt werden über folgende Punkte:

1. Entwicklung der Telephonie, technische Neuerungen auf diesem Gebiete;
2. Entwicklung der Teilnehmerstationen;
3. Fernwahl;
4. Kurze Beschreibung der Leitungs- und Schnurverstärker;

et qu'on accomplisse son travail consciencieusement. Enfin, quelqu'un déclare que les téléphonistes ont beaucoup plus de chances de pouvoir convoler en justes noces en occupant un emploi dans l'industrie privée plutôt qu'au téléphone. Elles y entrent beaucoup plus en contact avec leurs collègues masculins que dans l'administration où pour ainsi dire aucun homme ne travaille avec elles.

Neuvième question: „Quels sont les sujets qui vous intéressent et qui devraient être publiés dans le Bulletin technique?“ 228 réponses seulement nous sont parvenues. Un grand nombre de téléphonistes n'ont même jamais vu le „Bulletin technique“.



Fig. 6. Z. B.-Zentrale Locarno.

5. Radiophonischer Ueberseedienst, drahtlose Telephonie;
6. Elementare Belehrung über Elektrizität, Gleichrichter, Sicherungen;
7. Abhandlungen über den Telephonistinnenberuf;
8. Abbildungen von ausländischen Zentralen;
9. Belastung und Rentabilität der Fernleitungen;
10. Veröffentlichungen über die Ergebnisse der Beobachtungen in den verschiedenen Zentralen;
11. Ausbau der Auslandnetze;
12. Briefkasten.

Es wird zweifelsohne möglich sein, den gefallen Wünschen wenigstens einigermaßen Rechnung zu tragen. Man muss übrigens nicht glauben, dass der Laie in den „Technischen Mitteilungen“ gar nichts finde, das ihn interessiere und das er bis zu einem gewissen Grade

D'autres par contre n'ont aucun intérêt pour un journal qui publie surtout des articles techniques qui sont à peu près incompréhensibles pour les profanes. La plupart de celles qui ont répondu à cette question désirent que le bulletin publie des articles qui soient à la portée de toutes et qui traitent des points suivants:

- 1° Développement de la téléphonie, innovations techniques introduites dans ce domaine;
- 2° Développement des postes d'abonnés;
- 3° Appel direct en interurbain;
- 4° Courte description des répéteurs fixes et des répéteurs sur cordons;
- 5° Service radiophonique transocéanique, téléphonie sans fil;
- 6° Principes fondamentaux de l'électricité, redresseurs, coupe-circuit;
- 7° Dissertations professionnelles;

auch verstehe, besonders dann, wenn er, wie die Telephonistinnen, täglich in einem rein technischen Betriebe arbeitet. Die Redaktion nimmt nicht bloss Abhandlungen über Technik auf, sondern öffnet ihre Spalten auch sehr gerne für weniger „trockene“ Artikel, z. B. Plaudereien oder Erlebnisse aus dem Berufsleben der Telephonistinnen oder andere mit dem Telephonbetrieb in Zusammenhang stehende Vorkommnisse. Eine Telephonistin, die vor ihrem Eintritt in die Verwaltung noch keine Telephonzentrale gesehen hatte, könnte z. B. in den „Technischen Mitteilungen“ einen ganz hübschen Vergleich ziehen zwischen ihrer frühern Vorstellung vom Dienst und ihren heutigen, auf Erfahrung beruhenden Anschauungen.

Es ist vielleicht auch noch zu wenig bekannt, dass die „Technischen Mitteilungen“ vom Personal der Verwaltung zu dem aussergewöhnlich niedrigen Preise von Fr. 1.— im Jahr an jedem Postschalter abonniert werden können. Die Telephonistinnen sollten von dieser günstigen Gelegenheit wirklich mehr Gebrauch machen. Auch jeder Verein der V. S. T. T. B. sollte die Zeitschrift abonnieren und sie in den Refektorien auflegen. Ferner würde sie sich in den Bibliotheken der Telephonistinnen recht gut ausnehmen.

Zur zehnten Frage: „Sind nach Ihrem Dafürhalten Verbesserungen in der Bedienung des Publikums angezeigt und welche?“ haben 256 Telephonistinnen Stellung genommen. Erfreulicherweise findet eine grosse Anzahl Beamtinnen, dass die Teilnehmer gut bedient, ja sogar verwöhnt werden! Nach dieser Richtung sind daher keine Verbesserungsvorschläge gefallen.

Andererseits sind Anträge für Verbesserung des Dienstes gemacht worden, auf die hier nicht eingetreten werden kann, weil sie ganz besondere Verhältnisse berühren, die an Ort und Stelle geprüft werden sollen. Zum Teil sind die gerügten Mängel bereits behoben worden. Die Beseitigung gewisser technischer Fehler, z. B. das unzeitige Fallen oder Versagen der Schlussklappen in alten L. B.-Zentralen, ist oft schwieriger, als es den Anschein hat. Aber mit der fortschreitenden Modernisierung der Handämter und der Automatisierung werden diese Mängel nach und nach von selbst verschwinden.

Nach der Meinung vieler Telephonistinnen stehen dem Publikum in kleineren Ortschaften zu wenig öffentliche Sprechgelegenheiten zur Verfügung. Es werden hauptsächlich Kassierstationen gewünscht, die den Benützern Tag und Nacht zugänglich sind. Bekanntlich kann in den kombinierten Aemtern II. Klasse jedermann zu jeder Zeit Einlass in die Vorräume begehren zur Aufgabe eines Telegrammes oder zur Benützung der öffentlichen Sprechstation. Die Telephonistinnen wären der Verwaltung dankbar und zugleich von grosser Sorge befreit, wenn eine Lösung gefunden werden könnte, die die Nachtdienstbeamtin von der Verpflichtung enthöbe, nachts fremde Leute ins Haus hereinzulassen.

Weiter wird eine bessere Bedienung der Hauszentralen bei Grossabonnenten gewünscht. Unge-

- 8° Descriptions de centraux étrangers;
- 9° Occupation et rentabilité des lignes interurbaines;
- 10° Publication du résultat des observations dans les différents centraux;
- 11° Construction du réseau international;
- 12° Boîte aux lettres.

Il sera certainement possible de répondre, en partie du moins, aux désirs exprimés. Il ne faut d'ailleurs pas croire que le profane ne peut absolument rien trouver dans le bulletin technique qui puisse l'intéresser et qu'il soit capable de comprendre dans une certaine mesure, surtout lorsque ces profanes sont des gens qui, comme les téléphonistes, sont en contact journalier avec un service purement technique. La rédaction ne se borne pas à publier des dissertations sur des sujets techniques; elle ouvre volontiers ses colonnes à ceux qui lui font parvenir des articles „moins secs“ sur les sujets les plus divers, traitant par exemple de la vie des téléphonistes ou narrant quelque souvenir ou quelque événement ayant un certain rapport avec le téléphone. Une téléphoniste qui avant son entrée dans l'administration n'avait jamais vu de central, pourrait par exemple écrire un article amusant dans lequel elle ferait une comparaison entre ce qu'elle s'était imaginé et ce que la réalité et l'expérience lui ont appris.

On ignore encore trop que le personnel de l'administration peut s'abonner au bulletin technique à n'importe quel guichet postal en payant annuellement la somme dérisoire de 1 fr. Les téléphonistes devraient profiter dans une beaucoup plus large mesure de cet avantage. Chaque section de l'A. S. F. T. T. devrait s'abonner à ce journal et le déposer au réfectoire. Il ne devrait manquer dans aucune bibliothèque de téléphonistes.

La dixième question: „D'après votre appréciation, y a-t-il lieu d'introduire des améliorations dans la manière actuelle de desservir le public? Lesquelles?“ a intéressé 256 téléphonistes. Nous constatons avec plaisir qu'un grand nombre d'entre elles trouvent que l'abonné non seulement est bien desservi mais que sous ce rapport il est même „gâté“. Elles ne proposent naturellement aucun changement.

Par contre, certaines propositions d'amélioration nous ont été présentées sur lesquelles nous ne pouvons discuter ici; étant donné leur caractère spécial, elles seront étudiées sur place. Une partie des défauts signalés ont déjà été supprimés. La réparation de certains dérangements techniques, tels que le mauvais fonctionnement des clapets de fin dans les anciens centraux B. L., est souvent plus compliquée qu'elle ne semble au premier abord. Mais ces inconvénients disparaissent d'eux-mêmes au fur et à mesure qu'on modernise les centraux manuels et qu'on introduit l'automatique.

Beaucoup de téléphonistes estiment que le nombre des stations publiques mises à la disposition des habitants des petites localités est insuffisant. Elles désirent surtout qu'on installe des stations à prépaiement qui soient accessibles au public jour et nuit. On sait que dans les bureaux combinés de deuxième classe, chacun peut demander à pénétrer dans le hall pour consigner un télégramme ou utiliser la station publique. Les téléphonistes seraient re-

schultes oder überlastetes Telephonpersonal in den Privatbetrieben erschwere natürlich auch die Verkehrsabwicklung in der Hauptzentrale.

Da vom Publikum in der Regel sehr hohe Anforderungen an das Personal gestellt werden, legt die Verwaltung bereits bei der Rekrutierung einen strengen Maßstab an und verlangt von den Bewerberinnen eine gute allgemeine Bildung. Sie scheut weder Mühe noch Kosten, das Betriebspersonal stets auf der Höhe seiner oft schwierigen Aufgabe zu halten und schenkt daher der beruflichen Ausbildung grösste Aufmerksamkeit. Von dieser Erwägung ausgehend, hat sie es bereits auch unternommen, die Privattelephonistinnen beruflich auszubilden.

Einige Telephonistinnen finden, dass noch nicht alle ihre Kolleginnen die richtige Einstellung zum Beruf hätten, und dass es ab und zu noch an der so nötigen Höflichkeit, an Selbstbeherrschung und an gewählten Ausdrucksformen im Verkehr mit dem Publikum und den Kolleginnen fehle. Schon das kleine Wörtchen „bitte“, zur rechten Zeit und am richtigen Ort angewendet, könne oft Wunder wirken! Und ganz richtig schreibt eine Telephonistin: „Wie wundervoll wäre es, wenn jedermann von einer feinfühlenden, verständigen Telephonistin bedient würde. Zweifels- ohne die *allerbeste* Propaganda!“

Hoffentlich werden nun alle Telephonistinnen bestrebt sein, in diesem Sinne recht tüchtige Werbebeamtinnen zu werden, im Interesse der Verwaltung und nicht zuletzt auch in höchst eigenem Interesse, denn nur durch fortwährende Selbsterziehung werden die besten Kräfte im Menschen geweckt und gesund erhalten.

Abschliessend seien noch einige weitere Verbesserungsanträge erwähnt:

1. Kostenlose Auskunft über Gesprächsgebühren (Taxauskunft).

Diese Frage ist von den zuständigen Instanzen schon seit längerer Zeit geprüft und inzwischen in zustimmendem Sinne erledigt worden.

2. Monatlicher, statt halbjährlicher Bezug der Abonnementsgebühren.

Aus verwaltungstechnischen Gründen konnte diesem Ansuchen bis jetzt nicht entsprochen werden.

3. Herabsetzung der Abonnementsgebühr.

Diese Frage ist schon mehrmals geprüft worden. Vorderhand kann aber daran leider nichts geändert werden; dagegen sind den Teilnehmern in letzter Zeit auf verschiedenen anderen Gebieten Zugeständnisse gemacht worden.

4. Verzeichnis der durchgeschalteten Teilnehmer während der Dienstunterbrechungen und Bekanntgabe der Zentralen, nach denen sie durchgeschaltet sind.

Ein solches Verzeichnis ist den Betriebsstellen bereits abgegeben worden.

5. Aufklärung des Publikums.

Das Publikum wird nach Möglichkeit über alle Neuerungen aufgeklärt durch die Anleitung in den Teilnehmerverzeichnissen, durch Mitteilungen in der Presse, durch Vorträge, Zentralenbesuche und durch den Telephonieunterricht in den Schulen. Eine

konnaissantes à l'administration et en même temps délivrées d'un gros souci si une solution pouvait être trouvée qui supprime l'obligation pour la fonctionnaire du service de nuit de laisser pénétrer des étrangers dans les locaux.

En outre, les téléphonistes désirent que les centraux domestiques des abonnés importants soient mieux desservis. Les téléphonistes privées insuffisamment instruites ou surchargées compliquent naturellement l'écoulement du trafic du central principal.

Le public étant en règle générale très exigeant, l'administration a déjà pris des mesures sévères pour le recrutement de son personnel et réclame des candidates une bonne éducation générale. Elle ne ménage ni sa peine, ni son argent, pour maintenir son personnel à la hauteur de sa tâche, souvent ardue, et voue toute son attention à sa formation professionnelle. Ce sont ces considérations qui l'ont poussée à entreprendre elle-même l'instruction professionnelle des téléphonistes privées.

Quelques téléphonistes trouvent que certaines de leurs collègues n'ont pas su s'adapter à leur profession; il leur manque encore ici ou là un peu de politesse et de maîtrise de soi, qualités qui, alliées au choix heureux des expressions employées, sont indispensables au maintien des bonnes relations avec le public et entre les collègues. Un gracieux „merci“ dit au bon moment et au bon endroit peut faire des merveilles. Une téléphoniste écrit avec raison, „ce serait magnifique si chacun pouvait être desservi par une téléphoniste pleine de tact et d'esprit. Il n'y aurait sans doute pas de *meilleure propagande*!“

Dans ce domaine, nous espérons que chaque téléphoniste s'efforcera de devenir une précieuse collaboratrice de notre service de propagande, non seulement dans l'intérêt de l'administration, mais dans son propre intérêt, car les meilleures forces que l'être humain ait en lui ne s'éveillent et ne s'entretiennent que par la pratique constante de l'effort individuel. Voici quelques-unes des suggestions émises:

1° Renseignements gratuits sur les taxes des conversations. Cette question, longtemps étudiée, est actuellement liquidée.

2° Perception des taxes d'abonnement tous les mois au lieu de tous les six mois.

Pour des raisons d'ordre technique et administratif, on n'a pas encore pu faire droit à ce désir.

3° Réduction des taxes d'abonnement.

Cette question a été souvent examinée. Malheureusement, pour le moment, rien ne peut être changé à l'état actuel des choses; par contre, ces derniers temps, des facilités d'autre nature ont été accordées aux abonnés.

4° Publication d'une liste des abonnés reliés directement à un autre central pendant les interruptions de service de leur propre central, avec le nom des centraux de raccordement.

Une liste de ce genre a paru sous le nom: „Liste des abonnés reliés en permanence.“

5° Instruction du public.

Le public, dans la mesure du possible, est mis au courant de toutes les innovations par les instructions

Telephonistin hat in diesem Sinne eine ganz gute Anregung gemacht, nämlich „ein Plauderstündchen am Radio“. Wir werden dieser Idee unsere Aufmerksamkeit zuwenden.

6. Besondere Lehrpulte für Lehrtöchter.

Die Dienstqualität verringert sich natürlich sofort, wenn noch ganz ungeübte und unerfahrene Lehrtöchter mitbedienen müssen. Die Anregung ist gut und soll geprüft werden.

Unter *Bemerkungen* sind verschiedene Zustände bemängelt und Wünsche für Besserstellung des Personals angebracht worden. Sie werden natürlich nicht alle berücksichtigt werden können. Wo aber eine Verbesserung der örtlichen Verhältnisse angezeigt scheint, soll das Nötige zur Behebung der Uebelstände getan werden. Auch die wichtigeren Fragen, wie die Neuordnung der Ferienverhältnisse, die Vermehrung der Telephonistinnenstellen I. Klasse und anderes können, weil mit den Gesetzen in Zusammenhang stehend, hier nicht erörtert werden. Von verschiedenen Seiten werden auch Klagen laut über häufige und anstrengende Abenddienste. Seit der Verbilligung der Taxen von 19 Uhr an hat der Verkehr am Abend allgemein stark zugenommen. Mit dieser Tatsache gilt es sich abzufinden. In jeder Zentrale muss der Ausgangsverkehr bewältigt werden. Eine Erleichterung ist nur durch Eindämmen des Transitverkehrs zu erreichen. Die Verwaltung hat in diesem Sinne bereits Vorkehren getroffen und eine Reihe von Durchschaltungen angeordnet. Nach und nach sollen sie noch vermehrt werden. Auch der fortschreitende Ausbau des Kabelnetzes wird dazu beitragen, den Transitverkehr zu vermindern, so dass die meisten Zentralen mit der Zeit wahrscheinlich weniger Abenddienste benötigen werden.

B. Aufseherinnen.

a) „Was ist für die Instruktion der Ersatzaufseherinnen vorzunehmen? Welches Verfahren erachten Sie als das geeignetste?“

Die Antworten enthalten sehr wertvolle Angaben, die für die Heranbildung von Ersatzaufseherinnen benutzt und später als Inspektionsprogramm herausgegeben werden sollen. Folgende Äußerungen seien hier wiedergegeben:

„Den Ersatzaufseherinnen sollte eine gründliche theoretische Nachinstruktion und Anleitung erteilt werden über ihr Auftreten und über ihr Verhalten dem Publikum und dem Personal gegenüber.“ „Die angehende Ersatzaufseherin sollte während drei Wochen mit einer tüchtigen, erfahrenen Aufseherin parallele Dienstreisen machen. Dabei wäre sie in alle Dienstzweige einzuführen. Zur weiteren beruflichen Ausbildung sollte sie später in eine andere, wenn möglich grössere, Zentrale versetzt werden.“

Die Versetzungen zur beruflichen und sprachlichen Ausbildung werden allgemein sehr begrüsst. Es ist nur zu bedauern, dass die auswärtigen Verwaltungen bis jetzt kein grosses Interesse dafür gezeigt haben; sonst hätten auch Austausche mit dem Auslande vorgenommen werden können.

enthalten in der Liste der Abonnés, par les communications faites à la presse, par des conférences et des visites de centraux, ainsi que par l'enseignement sur le téléphone donné dans les écoles. Une téléphoniste a fait à ce sujet une suggestion très intéressante: „Donner de temps en temps une petite causerie au radio.“ Nous vouerons toute notre attention à cette idée.

6° Des pupitres d'apprentissage spéciaux pour les apprenties.

La qualité du service se ressent immédiatement de la collaboration d'apprenties insuffisamment exercées et inexpérimentées. Cette suggestion est intéressante et sera examinée sérieusement.

Sous la rubrique *Observations*, différentes propositions nous ont été faites touchant certaines imperfections ou une amélioration de la situation du personnel. Toutes ne pourront naturellement pas être prises en considération. Mais partout où une amélioration des conditions locales paraîtra indiquée, le nécessaire sera fait pour faire disparaître les imperfections signalées. Les autres questions importantes soulevées, telles que celles d'une nouvelle réglementation des vacances, de l'augmentation du nombre des places de téléphonistes de première classe et d'autres dont la solution dépend de l'application de la loi ne peuvent être étudiées ici. De différents côtés des plaintes se sont fait entendre contre la fréquence et la nature pénible des services tardifs. Depuis l'introduction de taxes réduites à partir de 19 heures, le trafic du soir s'est développé d'une façon générale et dans des proportions extraordinaires. Il s'agit de s'adapter à ce nouvel état de choses. Chaque central doit pouvoir faire face aux exigences du trafic de sortie; un allègement ne peut être cherché que dans une diminution du trafic de transit. L'administration a déjà pris certaines mesures dans ce but en ordonnant toute une série de mises en communication directes. Elle seront augmentées petit à petit. Le développement constant du réseau des câbles permettra lui aussi de diminuer le trafic de transit de sorte qu'avec le temps, les services tardifs de la plupart des centraux pourront être probablement réduits.

B. Surveillantes.

a) „Que doit-on prendre en considération pour l'instruction des surveillantes-remplaçantes? Quel est, d'après vous, le meilleur procédé?“

Les réponses qui nous sont parvenues contiennent de précieuses indications qui seront utilisées pour la formation de surveillantes-remplaçantes et plus tard publiées comme programme d'inspection. En voici quelques-unes:

„Les surveillantes-remplaçantes devraient recevoir une instruction théorique complémentaire approfondie et des indications pratiques sur la façon dont elles doivent se présenter et se comporter vis-à-vis du public et du personnel.“ „La surveillante-remplaçante débutante devrait, pendant 3 semaines, faire le même tour de service qu'une autre surveillante qualifiée et expérimentée. On devrait lui donner l'occasion de se familiariser avec toutes les branches de service et, pour compléter son instruction, on devrait l'envoyer ensuite dans un plus grand central.“

„Ein sehr gutes Mittel, dem Aufsichtskörper (Ersatzaufseherinnen inbegriffen) neuen Mut zu verleihen und ihn für seine Aufgaben vorzubereiten, wären gelegentliche Mitteilungen oder kleinere Vorträge über die zukünftige Gestaltung und Entwicklung des Telephonwesens. Vor der Durchführung wichtiger Neuerungen in einer Zentrale sollte immer eine gründliche, einführende Instruktion erteilt werden.“ „Die in einigen Zentralen eingeführten wöchentlichen Zusammenkünfte der Aufseherinnen sind sehr zu begrüßen. Es wäre aber wünschbar, dass auch den Ersatzaufseherinnen gestattet würde, nach Möglichkeit daran teilzunehmen, denn bei diesen Zusammenkünften werden vorgekommene Spezialfälle und deren Erledigung, neue Vorschriften usw. besprochen. Die Besprechungen schützen vor irrigem und ungleichen Auffassungen und wirken abklärend.“ „Gründliche Kenntnis des Dienstes und der Vorschriften genügt nicht, um eine Telephonistin als Ersatzaufseherin geeignet zu machen. Sie muss dazu noch besonders veranlagt und zu selbständigem Handeln befähigt sein; Pflicht- und Verantwortungsgefühl, Beobachtungsgabe und Urteilsfähigkeit dürfen ebenfalls nicht fehlen. Es ist zu prüfen, ob ausser einer vorbildlichen Dienstauffassung der nötige Ernst und Takt vorhanden ist. Dann räume man ihr aber auch gleiche Rechte und gleiche Pflichten ein wie den gewählten Aufseherinnen.“ „Man behandle die Ersatzaufseherin wohlwollend und stärke dadurch ihr Selbstvertrauen. Man gebe ihr Gelegenheit, ihre Ansichten bekanntzugeben, um diese, wenn nötig, richtigzustellen.“ „Sie unterziehe sich einer strengen Selbstdisziplin, dann wird ihr die Achtung des Personals von selbst zufallen. Sie soll Disziplin halten können, aber nicht so, dass den Telephonistinnen dabei jede Arbeitsfreude verloren geht. Wenn schon für die Telephonistin eine bessere technische Schulung notwendig ist, so trifft dies noch in weit höherem Masse für die Aufseherinnen und Ersatzaufseherinnen zu. Sie sollten durch leichtverständliche Erklärungen über die Einrichtung der automatischen Ortszentralen, des Fernamtes, des Verstärkeramtes, der Meßstation belehrt werden, wie sie für ihren Posten überhaupt nicht genug geschult und gebildet werden können. Ferner sollten sie Auskunft geben können über die Vorschriften betreffend die Arbeitszeit beim Betrieb (C 21), über die Abrechnungsbedingungen für einfache Telephoneinrichtungen usw. Eine bessere Kenntnis der Organisation der Verwaltung wäre nützlich, und endlich muss den Ersatzaufseherinnen auch gesagt werden, wie man am besten mit reklamierenden, aufgeregten Teilnehmern verkehrt.“

b) „Beschreiben Sie die Aufseherin, wie sie sein soll. Charaktereigenschaften und besondere Veranlagungen.“

Es ist vielleicht hier nicht der Ort, sich über alle von einer Aufseherin verlangten Eigenschaften näher auszusprechen. Aus erzieherischen Gründen aber und damit die Anwärterinnen auf Aufsichtsstellen sich noch in jüngeren Jahren die Charaktereigenschaften, die an einer Aufseherin besonders geschätzt werden, aneignen können (sofern sie nicht schon vorhanden sind), seien doch folgende Antworten wiedergegeben:

Les déplacements ordonnés dans le but de perfectionner les connaissances professionnelles et linguistiques de ces remplaçantes ont été généralement très bien accueillis. Nous regrettons que les administrations étrangères n'aient pas montré plus d'intérêt pour cette question, ce qui aurait permis de faire également des échanges avec l'étranger.

„Un moyen excellent d'encourager le personnel surveillant (y compris les surveillantes-remplaçantes) et de le préparer à sa tâche, serait de lui faire, à l'occasion, des communications ou des petites conférences sur l'organisation et le développement futurs du téléphone. Il devrait être instruit en détail de toutes les innovations envisagées avant leur introduction dans un central.“ „Les conférences hebdomadaires de surveillantes introduites dans quelques centraux sont très appréciées. Il serait cependant désirable que, dans la mesure du possible, les surveillantes-remplaçantes puissent également y prendre part, car c'est là qu'on discute les cas spéciaux qui se sont présentés et la manière dont ils ont été liquidés, les nouvelles prescriptions, etc. Ces discussions font jaillir la lumière et empêchent que les prescriptions soient appliquées de différentes manières ou mal interprétées.“ „La connaissance approfondie du service et des prescriptions ne suffit pas à elle seule pour faire d'une téléphoniste une bonne surveillante-remplaçante. Elle doit être particulièrement douée et capable d'agir de son propre chef; elle doit avoir à un haut degré le sentiment du devoir et de la responsabilité, le don d'observation et la capacité de jugement. On doit rechercher si, à côté d'une compréhension exemplaire du service, elle possède le sérieux et le tact nécessaires et lui attribuer alors les mêmes droits et les mêmes devoirs qu'aux surveillantes nommées.“ „Les surveillantes-remplaçantes doivent être traitées avec bienveillance pour renforcer leur confiance en elles-mêmes. On doit leur donner l'occasion d'exprimer leur point de vue pour éventuellement le rectifier.“ „Si la remplaçante se soumet elle-même à la plus sévère discipline, la considération du personnel lui sera acquise. Mais elle doit pouvoir maintenir la discipline sans enlever aux téléphonistes toute joie au travail. S'il est prouvé que les téléphonistes ont besoin d'une meilleure instruction technique, combien à plus forte raison ce besoin se fait-il sentir pour les surveillantes et les surveillantes-remplaçantes. Elles devraient être mises au courant, d'une manière simple et compréhensible, des installations de centraux automatiques locaux, du central interurbain, des postes amplificateurs, des stations d'essais, toutes choses qu'elles ne connaîtront jamais assez pour remplir convenablement leurs fonctions. Elles devraient être capables de donner des renseignements sur les prescriptions concernant la durée du travail (C. 21), sur les conditions d'abonnement pour raccordements simples, etc. Il serait également avantageux qu'elles connaissent mieux l'organisation de l'administration. Enfin, les surveillantes-remplaçantes devraient être instruites sur la meilleure manière de se comporter envers les abonnés qui s'énervent ou se plaignent.“

b) „Décrivez-nous la surveillante telle qu'elle doit être. Attributs de caractère et dispositions spéciales.“

„Die Aufseherin muss unparteiisch sein (diese Eigenschaft wird weitaus am meisten erwähnt), dann soll sie nicht nur eine gute allgemeine Bildung, sondern auch Herzensbildung haben“; „sie muss streng, aber gerecht sein und Disziplin halten können“; „sie muss geduldig, taktvoll und immer ein Vorbild für die andern sein“; „sie muss mehr Erzieherin als Schulmeisterin und darf ja nicht pedantisch sein“; „sie muss einen regen, lebhaften Geist besitzen, verbunden mit einem ruhigen, freundlichen Wesen“; sie muss geistig über das Personal hinausragen und mit ihren Kolleginnen solidarisch sein“; „sie muss Menschenkenntnis besitzen, Verständnis haben für die Jugend, eine gute Beobachterin sein, ein wenig juristisches Talent haben und schliesslich noch etwas von Psychologie und Pädagogik verstehen“; „weil die Aufseherin eigentlich die Seele des Betriebes ist, sollte sie ein frohes Gemüt haben und sich beherrschen können, damit sie bei den so häufig vorkommenden dienstlichen Aufregungen aller Art nicht unwillig und gereizt wird und dadurch nur alles erschwert“; „dann muss sie würdevoll in allen Lagen, ausdauernd und zielbewusst sein“; „sie sei eine rechte Stauffacherin, durchdrungen vom Geiste Winkelrieds“; „für das Publikum sei sie die verständige, dienstfertige Beamtin, an die man sich gerne wendet“; und zum Schlusse sei sie

„Allwissend, engelhaft geduldig,
Auf dass sie nie des Unrechts schuldig.
Energisch sei sie wie ein Mann,
Der alles weiss und alles kann.
Ein Philosoph in Sinn und Wort,
Die Ruhe während fort und fort,
Vollkommen inn- und äusserlich,
Mit einem Wort — nicht so wie ich!“

Zusammenfassung.

Einige hundert Frauen haben in diesem Fragebogen ihre vielen, im Berufsleben oft mit Mühe und Sorgen gesammelten Erfahrungen dargelegt. Dieses wertvolle Material ist nach bestem Wissen und Gewissen zusammengestellt worden. Es bleibt nur noch zu wünschen, der Einblick in einen der interessantesten Frauenberufe möge den Telephonistinnen für ihr berufliches Weiterkommen von Nutzen sein.

Ce n'est peut-être pas ici qu'il convient de parler longuement des qualités que doit posséder une surveillante. Cependant, afin de servir à l'éducation des futures candidates aux fonctions de surveillantes et pour les aider à acquérir dans leurs jeunes années (en tant qu'elles ne les ont pas encore!) les qualités qui sont plus particulièrement appréciées chez une surveillante, nous reproduisons quand même quelques-unes des réponses que nous avons reçues:

„La surveillante doit être impartiale (cette qualité est celle qui est le plus souvent citée), une bonne éducation générale ne lui suffit pas si elle n'a pas un bon cœur.“ „Elle doit être sévère, mais juste et savoir maintenir la discipline.“ „Elle doit être patiente, pleine de tact et servir d'exemple aux autres téléphonistes.“ „Elle doit être beaucoup plus éducatrice qu'une maîtresse d'école et laisser de côté toute pédanterie.“ „Elle doit posséder un esprit vif et éveillé, uni à des manières calmes et aimables.“ „Elle doit dominer le personnel par son intelligence et être solidaire de ses collègues.“ „Elle doit connaître la nature humaine, comprendre la jeunesse, être bonne observatrice, avoir un certain talent juridique et finalement comprendre quelque chose à la psychologie et à la pédagogie.“ „La surveillante étant l'âme de l'exploitation devrait toujours être de bonne humeur et savoir se dominer afin de pouvoir intervenir dans les multiples incidents de service de tous genres sans s'oublier et sans s'irriter, ce qui a pour unique effet de compliquer les choses.“ „Elle doit pouvoir conserver sa dignité dans n'importe quelle situation, être endurante et savoir ce qu'elle veut.“ „Elle doit être la femme de Stauffacher, animée de l'esprit de Winkelried.“ „Pour le public, c'est la fonctionnaire qui est censée tout comprendre et tout savoir et à laquelle on s'adresse de préférence.“ Enfin, pour terminer elle doit:

„Etre savante, et comme un ange patiente;
Ne jamais commettre d'injustice flagrante;
Etre énergique autant qu'un homme,
Qui sait tout et peut tout en somme;
Etre d'une philosophie à toute épreuve;
D'un calme sublime faire constamment preuve;
Etre parfaite au dehors comme au dedans de soi;
En un mot, être tout ce que je ne suis pas — moi!“

Résumé.

Quelques centaines de femmes, en répondant à ces questions, nous ont fait part des expériences accumulées au cours de leur carrière, et acquises souvent au prix de beaucoup de peines et d'angoisses. Ces expériences ont pour nous une immense valeur et nous avons cherché à en faire un résumé aussi complet et aussi consciencieux que possible. Il ne nous reste qu'à souhaiter que ce coup d'œil jeté sur une des activités féminines les plus intéressantes qui soient contribue à aider au développement professionnel futur de toutes les téléphonistes.