

Rezension

Schüller, Larissa (2025): Kommunikationsarbeit in Telefonzentralen. Eine Wissensgeschichte körperlicher und sprachlicher Praktiken des frühen 20. Jahrhunderts. Konstanz: Konstanz University Press. 252 Seiten. € 32,00 ISBN 978-3-8353-9190-1

Friedrich Markewitz

Geistes- und kulturwissenschaftlichen Qualifikationsschriften – dies gilt aus den verschiedensten Gründen vornehmlich für Promotionen denn Habilitationen – kann oft ein zu großes Festhalten an starren Strukturen unterstellt werden: Einleitung, Theorie/Forschungsstand, method(olog)ische Verortung, Analyse/Auswertung, Schlusswort sowie Ausblick. Dieser fachgeschichtlich gewachsene und sich im Laufe der Jahrzehnte kanonisierte Aufbau bietet zwar Klarheit und Orientierung, kann einem aber, wenn man viele Qualifikationsschriften gelesen hat, mitunter etwas eintönig und unnötig formalisierend vorkommen – bedenkt man, dass Inhalt und Form ja durchaus interdependente Größen sind und zueinander passen sollten.

Umso schöner ist es, liest man einen Text, der von diesem Aufbau bewusst und nachvollziehbar abweicht, um sein Thema zu präsentieren. Ein solcher Fall liegt bei der Qualifikationsschrift von Larissa Schüller vor, die mit ihrer Arbeit zur „Kommunikationsarbeit in Telefonzentralen“ ihre Promotionsschrift veröffentlicht hat. Vorweggenommen kann dem gesamten Text eine hervorragende Lesbarkeit und ein so spannendes, wie geistes- und kulturgeschichtlich interessantes Thema attestiert werden, das die Autorin über schlanke 220 Seiten hin entfaltet und vielgestaltig beleuchtet.

Einen umfassenden Fokus legt sie dabei auf die historische Sprechwissenschaft sowie damit verbundene Ausbildungszusammenhänge. Einschränkend sei daher zugleich festgehalten, dass aus dieser Perspektive die Telefonistinnen, die die Autorin zu einem zentralen Gegenstand ihrer Arbeit machen wollte, bis zu einem gewissen Grad aus dem Blick geraten, weil Schüller zwar auch Quellen

Kontaktperson:

Friedrich Markewitz
Universität Paderborn
Warburger Straße 100
33098 Paderborn
friedrich.markewitz@upb.de

von diesen auswertet, einen umfangreicheren exegetischen Fokus aber auf Texte über diese setzt. Gerade in den vielen Quellen aus der Fremdperspektive verlieren die Telefonistinnen bis zu einem gewissen Grad an *agency* und Selbstrepräsentation. Diese methodisch wie theoretisch komplexe (Quellen-)Situation, wie man zugleich *mit* und *über* Forschungssubjekte sprechen kann, ist eine herausforderungsvolle Aufgabe, die aber noch etwas genauer und problembewusster von der Autorin hätte reflektiert werden können.

Ihre Arbeit gliedert sich in insgesamt fünf Kapitel (exklusive Danksagung, Abbildungsverzeichnis und Literaturverzeichnis), wobei die Kapitel 2 bis 4 (**I Körperwissen in der Telefonzentrale, II Sprechwissen in der Telefonzentrale und III Kommunikationsarbeit über die Telefonzentrale hinaus**) das Herzstück des Textes darstellen. Konzeptionell sind sie als Mischung aus Analyse und Aufarbeitung jeweiliger Forschungsstände angelegt und ebenso ausgestaltet.

Dem gegenüber steht die **Einleitung**, in der es nicht nur zu einem Gegenstandsaufriß kommt, sondern in der auch die theoretischen wie methodologischen Selbstverortungen von Text wie Autorin stattfinden: Grundsätzlich schreibt Schüller einen Beitrag zu „einer Geschichte der Kommunikation als Geschichte von Praktiken“ (S. 24). Ihre Arbeit ist dahingehend breit interdisziplinär aufgestellt und bewegt sich in den Bereichen der historischen Sprach-, Sprech-, Geschichts-, Technik- und Kulturwissenschaften. Die Autorin selbst spricht von einer theoretisch-methodischen Ausrichtung an Ansätzen „aus den Sprach- und Medienwissenschaften sowie aus der Technik- und Wissensgeschichte“ (S. 9). Dabei werden alle von ihr angeführten sowie weiterhin denkbaren interdisziplinären Bezüge längst nicht immer ausführlich ausbuchstabiert. Aber allen Forschenden aus diesen Bereichen sowie allen an diesen Verortungen Interessierten kann der Text wärmstens empfohlen werden.

Hinsichtlich ihrer Quellen fokussiert Schüller *Anleitungen, Vorschriften, Berichte, Nachlässe, zeitgenössische wissenschaftliche Abhandlungen und Fotografien* vom Ende des 19. bis zur Mitte des 20. Jahrhunderts aus der Schweiz und Deutschland (vgl. S. 9), wobei sie sich bei der Analyse sprachlicher Praktiken auf das Deutsche beschränkt – den Aspekt schweizerischer Mehrsprachigkeit behält sie aber dennoch im Blick. Die von ihr genannten Quellen zeigen zudem, dass sie vornehmlich Texte behandelt, in denen *über* Telefonistinnen gesprochen wird. Auf diese Problematik hatte ich weiter oben schon hingewiesen.

Auch verweist sie schon in der Einleitung auf genderrelevante Aspekte, darunter die Fetischisierung der Telefonistinnen, u. a. als *süße Klingelfeen, Dienerinnen des Mysteriums* oder *Priesterinnen des Unsichtbaren* (vgl. S. 7). Der genderbezogene Aspekt der Arbeit

steht dabei etwas zwischen den Stühlen: Die Autorin ist sich der Relevanz mehr als bewusst, sieht darin auch einen wichtigen Teilaspekt ihrer Aufarbeitungen, möchte aber keine rein genderbezogene Aufarbeitung leisten – weil es dazu schon Forschungsliteratur gibt (vgl. S. 9–10). Aus dieser Anlage heraus gerät aber der Konnex aus Gender(-performanz) und Technik etwas zu oberflächlich: Wie das eigene Gender von den Telefonistinnen performt wird, was es z. B. bedeutet, dass in entsprechenden Schulungen der Telefonistinnen kommunikativer Authentizität keine große Rolle zugesprochen wird (vgl. etwa S. 181), hätte zumindest etwas stärker thematisiert und reflektiert werden können. Auch wäre interessant gewesen, zu erfahren, ob Telefonistinnen negative (z. B. sexistische) kommunikative Akte durch Anrufende erlebten und in Selbstzeugnissen festgehalten sowie reflektiert haben. Sicherlich ist der Erhebungszeitraum (vom Ende des 19. bis zur Mitte des 20. Jahrhunderts) mitzubedenken, ebenso wie alle damit verbundenen sexistischen Stereotypisierungen sowie normalisierten Formen genderspezifischer Abwertung. Aber fand nichts davon Eingang in die herangezogenen Quellen? Immerhin hätten solche Erfahrungen Einfluss auf das Selbstverständnis der Telefonistinnen haben können und dies hätte der Arbeit noch eine weitere interessante Facette hinzugefügt.

Im ersten großen Analysekapitel steigt die Autorin in die Aufarbeitung des **Körperwissens in der Telefonzentrale** ein. Das Kapitel ist zweigeteilt aufgebaut: Zunächst werden Vorgaben an die Telefonistinnen und damit die Perspektiven (sowie Interessen) ihrer Arbeitgeber*innen thematisiert, um anschließend die Telefonistinnen selbst mittels ihrer Aufzeichnungen zu Wort kommen zu lassen. Die sehr gelungene Ausgestaltung des Kapitels macht es schade, dass es sich so nicht in den beiden anderen Kapiteln finden lässt.

Körperwissen bezieht sich auf den Aspekt der „vorwiegend körperlichen Praktiken“ (S. 37) bzw. auf die Bedingungen und Auswirkungen dauerreglementierter und dauerkontrollierter Arbeit auf Körper und Geist der Telefonistinnen. Eine weitere theoretische Konzeptualisierung des Ausdrucks *Körperwissen* wird von der Autorin nicht vorgenommen. Sie überlässt es ihren Leser*innen größtenteils, diesen Begriff semantisch assoziativ durch das von ihr Aufbereitete zu füllen, was insgesamt auch gelingt – es ist rezeptionsseitig allerdings zu bedenken. Zunächst werden die ab 1900 einsetzenden (vgl. S. 102) immensen Regulierungs- (vgl. S. 42–45) sowie Ausbildungsprozesse (vgl. S. 47), die Telefonistinnen durchlaufen mussten und durch die sie auch entsprechend kontrolliert wurden, thematisiert (vgl. S. 45).

Weiterhin erhellend ist die Darstellung der Verquickung von genderbezogenen Vorurteilen – Telefonistinnen hatten häufig psychi-

sche Erkrankungen (vgl. S. 57), was aber (zeitbedingt) nahezu ausschließlich genderbezogen gedeutet wurde (vgl. S. 59) –, bei einem gleichzeitig umfassenden wissenschaftlichen Interesse an der Arbeitsweise sowie den Arbeitsbedingungen der Telefonistinnen, das in zahlreiche beobachtende Studien sowie Tests mündete, so etwa zum Gedächtnis der Telefonistinnen (vgl. S. 84–85). Diese Studien führten im Laufe der Zeit auch zu einer Zurückweisung genderbezogener Gründe für die hohe Krankheitsanfälligkeit von Telefonistinnen. Stattdessen gerieten zu Recht ihre Arbeitsbedingungen stärker in den Fokus (vgl. S. 91). So kann die vorgelegte Arbeit, allerdings nur indirekt, als interessante Studie zum Verhältnis kapitalistischer Arbeitsbedingungen und physischer wie psychischer Gesundheit in der ersten Hälfte des 20. Jahrhunderts gelesen werden und ist tendenziell sozialwissenschaftlich anschlussfähig.

Das zweite Analysekapitel ist aus sprech-, sprach- und kommunikationswissenschaftlicher Perspektive das wohl Gehaltvollste – mit überraschend weitem Einzug zu Beginn der Ausführungen zu **Sprechwissen in der Telefonzentrale**: So diskutiert die Autorin das sich wandelnde Verhältnis zwischen Schriftlichkeit und Mündlichkeit ab 1900 (vgl. S. 105) und bezieht sich auf junggrammatische Überlegungen dazu (vgl. S. 105). Darüber hinaus werden vor allem die sprechwissenschaftlichen institutionellen Bedingungen und Inhalte der Ausbildung von Telefonistinnen aufgearbeitet und besprochen. Deutlich wird, dass sich „Sprachregulierungsbestrebungen der Verwaltung [...] nicht nur darauf [beschränkten], *was* zu sagen war (oder was nicht gesagt werden durfte), sondern auch, *wie* dies zu sagen war“ (S. 121, Herv. i. O.).

Gleichzeitig hatten die Telefonistinnen es in der Hand, „die Einstellung der Abonent*innen ihnen und dem Telefonwesen gegenüber zu beeinflussen“ (S. 120). Deswegen waren Verwaltungen auf sie angewiesen und zugleich bestrebt, ihr Verhalten so genau wie möglich zu lenken sowie zu kontrollieren, um gewünschte Effekte zu erzielen. In speziellen Kursen zur Sprechtechnik (vgl. S. 122) – interessant, dass dies nicht als *Körperwissen* gefasst wird – sollten sie umfassend geschult werden, „schnell, aber immer noch verständlich, deutlich, nicht zu laut, nicht zu hoch und möglichst gleichmäßig [zu] sprechen“ (S. 174) sowie im deutschsprachigen Raum im besten Fall dialektfrei (vgl. S. 190). Trotz umfassender Vorgaben gab es aber, was Aspekte wie „Sprechtempo, Lautstärke und Tonhöhe“ (S. 176) angeht, einen Ermessensspielraum der Telefonistinnen, „wie laut und schnell sie in welcher Situation und einem oder einer bestimmten Hörer*in gegenüber gerade sprechen sollte“ (S. 176). Zugespitzt lagen Macht und Ohnmacht der Telefonistinnen also nah beieinander.

Im letzten und kürzesten der drei Analysekapitel zur **Kommunikationsarbeit über die Telefonzentrale hinaus** findet ein eher kultur- und mediengeschichtlicher Ausblick zur gesellschaftlichen Rolle der Telefonistinnen sowie der Telefonzentralen statt. Telefonie wird als zentrale Medieninfrastruktur der Moderne (vgl. S. 203) und Telefonzentralen werden als „Knotenpunkte nationaler und internationaler Vernetzung“ (S. 203) bestimmt. Zugleich waren diese ein „Knotenpunkt unterschiedlicher Wissens- und Wissenschaftsströme rund um die Frage nach dem Funktionieren von Kommunikation und den Bedingungen von Verstehen“ (S. 203). Telefonistinnen sind so im Verlauf des Ausbaus des Telefonwesens zu zentralen Akteuren der Wissensverwaltung und -vermittlung gegenüber unterschiedlichen Akteursgruppen und gesellschaftlichen Bereichen, z. B. durch ihre Aufklärungsarbeit an Schulen (vgl. S. 223), avanciert (vgl. S. 205). Interessant ist zudem die zeitspezifische Aufgabenvarianz einerseits wie Aufgabenkonstanz andererseits: So wurden Telefonistinnen z. B. während des Krieges selbst zu Kontrollinstanzen in Bezug auf verbotene Sprachen (vgl. S. 214). Sie waren und blieben zugleich auch Vermittlerinnen, z. B. „von sprachlichen Umgangsformen am Telefon und als Vorbilder in Bezug auf die Aussprache“ (S. 214). Schließlich wirkten sie über die Telefonzentralen hinaus, „um für das Telefon zu werben und Wissen über das Telefon und seinen Gebrauch zu verbreiten“ (S. 218). Sie wurden so zu international anerkannten „Kommunikationsarbeiterinnen“ (S. 213) und blickten mit berechtigtem Stolz auf ihre eigene Arbeit.

Mit einem kurzen **Schluss**, innerhalb dessen noch einmal die Spezifik des „Kommunikations- und Arbeitsraum[s] Telefonzentrale“ (S. 227) hervorgehoben wird, endet die Arbeit konzise, denn der Autorin gelingt es in ihren letzten Äußerungen, Ende wie Kontinuität der von ihr verhandelten Themen präzise darzulegen: „Den spezifischen Kommunikations- und Arbeitsraum Telefonzentrale gibt es heute nicht mehr. Die Wissensströme, welche in die Telefonzentrale flossen [...], prägen aber auch heute noch das Nachdenken über Sprachgebrauch und Kommunikation“ (S. 230).

Insgesamt liegt mit Larissa Schüllers Studie zur Kommunikationsarbeit von Telefonistinnen in Telefonzentralen eine hervorragende kommunikationsgeschichtliche Arbeit zu einem für heutige Generationen kaum noch bekanntem Themenzusammenhang vor. Aus spezifisch medienlinguistischer sowie technikgeschichtlicher Perspektive hätte man sich allerdings noch eine etwas stärkere Verzahnung der Telefonistinnenarbeit mit der von ihnen verwendeten Technik gewünscht – einige Hinweise werden allerdings in Kapitel III gegeben. Viel erfährt man über die kommunikative *performance* der Telefonistinnen. Abseits zunehmender Automatisierungsentwicklungen, die letztlich zum Niedergang dieses Berufes führten, werden

aber technische und mediumsspezifische Bedingungen der Kommunikationsarbeit von Telefonistinnen eher gestreift, denn explizit zu einem eigenen Themenstrang verarbeitet.

Die durchweg hohe Lesbarkeit ihrer Studie ist der Autorin insbesondere anzurechnen und macht das Buch über seinen Inhalt hinaus auf struktureller wie stilistischer Ebene empfehlenswert. Ohne sich in ihren vielfältigen interdisziplinären Bezügen sowie umfassenden Einzelthemenaspekten zu verlieren, vermittelt Schüller einen so genauen wie umfassenden Einblick in Bedingungen, Möglichkeiten aber auch Grenzen einer wichtigen Kommunikationsarbeit in der ersten Hälfte des 20. Jahrhunderts. Eine umfassende Verbreitung und vor allem Rezeption sei der Arbeit daher explizit gewünscht und zur Lektüre aufgerufen.