

„Hello, bonjour“ Das Erlebnis in der Zweisprachigkeit



Montreal im Dezember

Praktikum bei Hettich Canada L.P.
August 2010 bis Februar 2011

Für den Industrie- und Handelsclub Ostwestfalen-Lippe e.V.
von Eva Alexandra Schmitz

“Wie bist du eigentlich nach Kanada gekommen”, fragte mich mein Kollege, als wir Ende August 2010 im Auto saßen und über die breiten Highways bei strahlendem Sonnenschein zu seinem nächsten Kunden fuhren. Die Antwort darauf, musste ich erstaunt feststellen, war gar nicht so einfach. Es reichte nicht zu sagen, dass ich ein Stipendium bekommen hatte, denn das erklärte nicht, warum ich ausgerechnet bei dem internationalen Beschlagshersteller Hettich in Montreal angefangen hatte.

So erzählte ich, wann immer diese Frage auftauchte, dass ich mir Kanada und Montreal bewusst ausgesucht hatte, nachdem ich das Stipendium des Industrie- und Handelsclubs OWL erhalten hatte. Diese Stadt hat einfach etwas Einzigartiges zu bieten: Das spannende Leben in einer Zweisprachigkeit (Englisch, Französisch),

das zu Spaß und Spannung während meines ganzen Aufenthaltes führte. Eine Stadt und auch ein Land voll mit offenen und freundlichen Menschen erwarteten mich. Auf diese Erklärung bekam ich meist zunächst einen völlig erstaunten Gesichtsausdruck und dann die unsichere



Das Büro in Montreal

Nachfrage: „Also hast du Kanada tatsächlich unter allen Länder, in die du gehen konntest, ausgewählt?“

Ja, und ich kann nur sagen, dass es genau die richtige Entscheidung gewesen ist!

Auf dem Weg zu einem Team

Direkt für die ersten Tage hatten mein Chef Claude und die Office Managerin Nadia ein kleines Programm für mich zusammengestellt.

Mit den Verkäufern ging es gleich „on the road“. Sie stellten mir ihre wichtigsten Kunden vor und zeigten mir, was die Kunden selbst produzieren (in diesem Fall alles von Küchen über Badezimmer bis hin zu Zahnarztausstattungen).

Aber neben dem Beifahrer- und Mitläufers-Sein, sollte ich natürlich auch mit eigenen Aufgaben ins Team integriert werden. Die zu Beginn einfachen Tätigkeiten im Marketing-Bereich führten zu immer mehr eigenständigen Projekten. Die Vorbereitung von Reisen mit den Kunden nach Deutschland zum Hauptsitz der Firma beinhaltete besonders die Kommunikation zwischen Büro und den vielen Verkäufern von

Hettich, die jeden Tag auf den Straßen Kanadas unterwegs waren. Ganz normaler Büroalltag wechselte mit immer wieder sehr außergewöhnlichen Ereignissen, die mein Leben das ein oder andere Mal mit einem schlechten Hollywoodstreifen (damit meine ich: zu perfekt) gleichkommen ließen.

Der erste Außeneinsatz mit aktiven Aufgaben erfolgte bei einer Designer-Messe in Toronto, der Stadt mit dem Hauptsitz von Hettich in Kanada. Dort traf ich zum ersten Mal auf den Präsidenten Mike und die vielen anderen weitgereisten Verkäufer und sogar Landsleute aus Deutschland. Neben der Präsentation des „kitchen concepts 2015“, einer sehr beeindruckenden Zusammenstellung von futuristischen und realistischen Elementen einer Küche für die nahe Zukunft, kam ich zum ersten Mal mit meiner wohl wichtigsten Aufgabe der ganzen sechs Monate in Kontakt: dem International Design Award 2011.

Große Aufgaben und viele Anekdoten

Bevor es mit dem Flieger in das ca. 550 km entfernte Toronto ging, hatte mich Nadia schon vorgewarnt, dass ich wahrscheinlich an ihrem Stand, der einen Studentenwettbewerb vorstellte, mitarbeiten würde. Und so war es dann auch.

Begeistert von der Konzeption eines weltweiten Ringens um die besten Ideen, verbrachte ich 2,5 Tage an dem Stand des „International Design Awards“ auf der Messe.

Es ging um einen innovativen Entwurf für den Wohnbereich, der ein Raum- oder ein multifunktionales Möbelkonzept beinhalten sollte. Die Vorgaben waren sehr weit gefasst und vergangene Wettbewerbe hatten von hoher Kreativität gezeugt. Alle Studenten, die einer Architektur- oder Designfakultät angehörten, waren zur Teilnahme aufgerufen. Das Problem: bei der Austragung in 2009 gab es nur 12 Teilnehmer unter 1 500 Einsendungen, die aus Kanada stammten. Obwohl dieser Wettbewerb eine spannende Möglichkeit für internationale Erfahrungen und Erfindergeist war, gab es bis dato keine große Resonanz und Bekanntheit.

Auf der Messe wurde ich vorübergehend mit der Aufgabe betreut, studentische Messebesucher über den IDA zu informieren und Fakultätsmitglieder aller kanadischen Hochschulen auszumachen, um mit ihnen in



Kontakt zu treten. Das Material war schnell verteilt und die Rückmeldung sehr gut!

Gleich am ersten Abend der Messe warf Nadia die Idee in den Raum, mir die volle Verantwortung für die Bekanntmachung des IDA in ganz Kanada zu überlassen. So hatte ich also mein erstes großes Projekt!

Zurück in Montreal in meinem kleinen Büro warteten schon die ersten Schwierigkeiten auf mich. Bis auf Poster und Booklets hatte ich keine genauen Vorgaben und musste somit zunächst selbst über eine Herangehensweise nachdenken. Wie sich herausstellte, sollte ich die nächsten Monate mit dem Telefon zu kämpfen haben und hin und wieder Lehrende in Hochschulen besuchen, um sie von dem Projekt zu begeistern. Die telefonische Kommunikation wurde zunächst zu einem der größeren Hindernisse, weil meine deutsche Art mich dazu zwang, sofort mit der Tür ins Haus zu fallen und sehr formell mit den Professoren zu sprechen. Es dauert einige Zeit, bis ich alle Tasten am Telefon, die Logik der verschiedenen Vorwahlen und dann auch den Small-Talk im Griff hatte. Als ich das Ganze in Englisch beherrschte, wagte ich mich an die französischsprachigen Universitäten.

Die Verkäufer aus unserem Büro unterstützten mich, wo sie nur konnten, wenn ich sie vorher auf einen Termin festgenagelt hatte. Besonders bei Präsentationen vor Studenten in französischsprachigen Kursen standen sie mir zur Seite, wenn es in die Details ging.

Das natürlich nicht immer alles ganz glatt ging, war zu erwarten... Zu den ganz besonders erzählenswerten Anekdoten gehört diese hier:

Für eine größere Präsentation des International Design Awards in der Université de Montréal wuchs das Team, bestehend aus einem Verkäufer und mir, zu meiner eigenen Überraschung auf die Anzahl von fünf Verkäufern und mir an. Um auf jeden Fall eine überzeugende und vor allem verständliche Präsentation zu liefern, bat ich Chris, die Vorstellung auf Französisch zu übernehmen. Einen Tag vor der Informationsveranstaltung wurde er krank, so dass ich einen der anderen Verkäufer davon überzeugen musste, einzuspringen. Zum Glück fand sich Alain, der mit mir die Informationsveranstaltung vorbereitete. Neben einer Powerpoint-Präsentation wollten wir einen kleinen Messestand von Hettich aufstellen, um die Firma und ihre Produkte vorzustellen. Als wir am nächsten Tag eindrucksvoll mit vier großen Hettich Firmenwagen auf den Parkplatz der Universität fuhren, freute sich der zuständige Professor über unser zahlreiches Erscheinen. Wir brachten unser Equipment inklusive des Messestandes, Kaffee und Donuts in



In der Université de Montréal

den vorgesehenen Raum und machten uns gleich an den Aufbau. Zuvor mussten wir feststellen, dass Alain leider die falsche Präsentation auf seinem USB-Stick hatte und somit die Präsentation am Abend zuvor nicht mehr intensiv vorbereiten konnte. Während wir also die Donuts auftischten und den Messestand auspackten, gab ich ihm noch einmal die wichtigsten Stichpunkte für den Wettbewerb, als sich plötzlich ein ungutes Gefühl in mir hegte. Die Plane für den Messestand, die wir ausrollten, enthielt viele grüne Farbtöne, aber „grün“ gehörte nicht zu Hettichs Farben. Wir alle konnten es nicht glauben, aber der faltbare Messestand, der eine Woche lang bei uns im Lager gestanden hatte, gehörte nicht uns. Er gehörte einer anderen Firma...

Etwas beschämt, aber weiterhin gutgelaunt und scherzend über diese Verwechslung, die, wie sich hinterher herausstellte, durch viele verschiedene Gründe entstanden war, ging es dann ohne Messestand weiter. Anhand von Modellen konnten wir dennoch eindrucksvoll einige Produkte präsentieren.

Neben dieser eher außergewöhnlichen Präsentation in Montreal, war ich außerdem noch in Toronto und in Calgary, auf der ganz anderen Seite von Kanada. Die Studenten und auch die Lehrenden reagierten begeistert! Ab November konnte ich dann die Teilnehmerzahlen aus Kanada steigen sehen. Ein Barometer informierte auch die anderen Kollegen im Büro, die mich in ihrer freundlich kanadischen Art mit ihrem Enthusiasmus fast noch übertrumpften, über den Fortschritt. Wie die kanadische Teilnahme in diesem Jahr aussehen sollte, stellte sich erst Ende Januar heraus, wo der Bewerbungsschluss angesetzt war.



In den kanadischen Rocky Mountains

Eine andere interessante Geschichte hatte genau mit diesem Online-Bewerbungsverfahren zu tun. Im November bekam ich eine Nachricht von einer Professorin aus Ottawa, die diesen Wettbewerb in ihren Unterricht einbinden wollte und sich nun anzumelden versuchte. Leider bekam sie eine Fehlermeldung, die es ihr nicht ermöglichte, sich zu registrieren. Nach einem Telefonat, um die Situation genauer zu verstehen, meldete ich mich bei der Zentrale in Deutschland, um dieses offensichtlich technische Problem zu klären. Nach der kurzen Erklärung, warum das kanadische Team plötzlich deutschsprachigen Zuwachs bekommen hatte, analysierten wir das Problem gemeinsam. Auch die Dame am anderen Ende stellte fest, dass es kein Fehler in der Vorgehensweise der kanadischen Professorin, sondern in irgendeiner Weise ein

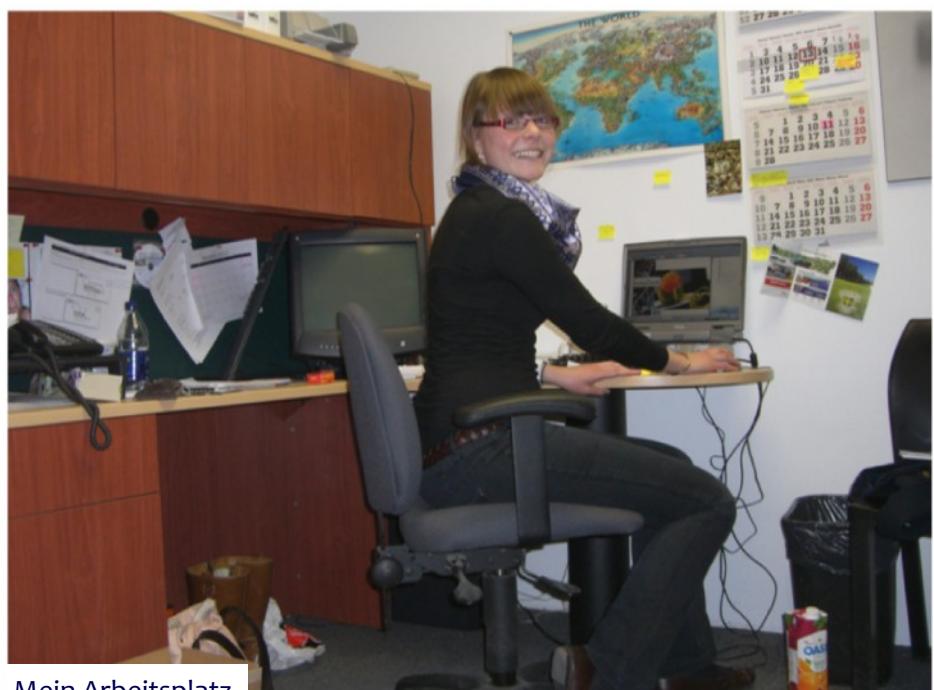
technisches Problem sein musste. Nach Rücksprache mit den Programmierern stellte sich nun tatsächlich heraus, dass es an dem Nachnamen der Professorin lag. Sie hieß „Li“ und das System erfasste nur Namen mit mehr als zwei Buchstaben! Wow, was für eine interkulturelle Erfahrung! Für die Deutschen ist eben alles immer lang und Namen mit weniger als zwei Buchstaben existieren nicht. Fazit: Internationale Projekte erfordern internationales Denken auch in noch so kleinen Details!

Halbzeit und immer wieder erstaunliche Entdeckungen

In Zeiten, in denen gerade keine Gruppe nach Deutschland fuhr und die Anmeldung zum International Design Award schon weit fortgeschritten war, gab es auch mal Platz für ganz andere Fragen.

In dem buntgemischten Büro mit fünf Mitarbeitern und zwei Managern wurde mit den Sprachen nur so um sich geworfen. Oder zumindest wirkt das so auf jemanden, der sich mit der Sprachenpolitik in Kanada nicht so auskennt. Da Montreal in der französischsprachigen Provinz Québec liegt, ist hier selbstverständlich das „québécois“ (kanadisches Französisch) fester Bestandteil der täglichen Unterhaltungen. Am Telefon mit den Kunden wurde also viel Französisch gesprochen (nicht zu verwechseln mit dem Französisch aus Frankreich); aber auch Englisch wurde häufig benutzt, weil es

durchaus eine Menge anglophoner Kunden gab. Es war für mich eine perfekte Übung, alles gleichzeitig zu hören, während mehrere Mitarbeiter am Telefon saßen. Die Königsklasse waren dann die firmeninternen Gespräche, die nach einem halben Satz die Sprache wechselten und je nach Laune der anderen Seite durchgemischt wurden.



Um die Kultur der Québécois genau zu verstehen, fingen wir an über Wörter zu sprechen, die anders sind, und die Frage zu klären, warum die Verlinkung für Kanada zur Internetseite von Hettich aus Frankreich nach kürzester Zeit wieder entfernt wurde.

Da Hettich Canada zurzeit keine zweisprachige Internetseite hatte, wurde eine Übergangslösung in Form der schon genannten Verknüpfung zur Hettich France Seite getätigt. Wie ich heute weiß, lässt sich der

Effekt mit dem Vergleich zu einer schweizerischen Seite für Deutschland erklären.

Die Anrufe der frankophonen Kunden im Büro waren zu zahlreich. Sie waren mehr verwirrt, als dass es ihnen geholfen hätte und bevorzugten dann die rein englische Version.

Das ein oder andere Mal forderte ich das Wissen meiner Kollegen in Sachen der eigenen Sprache heraus, indem wir zum Beispiel erörterten, wo genau der Unterschied zwischen dem französischen Katalog und den Ausdrücken im kanadischen Französisch lag.

Als ich eng mit einem Verkäufer an einem Projekt für die Erstellung eines neuen Kataloges arbeitete, gehörten regelmäßige Abstimmungen über die Begrifflichkeiten immer dazu. Warum nun aber die Kanadier „aménagement“ und die Franzosen „compartimentage“ zu einer Schubladeneinlage sagen, konnte mir keiner erklären. Diese Details scheinen von außen nicht so wichtig oder nur für wirkliche „Sprachenliebhaber“ absolut spannend. Die Lehre, die ich aber aus all diesem ziehen konnte, war weit größer als ein simpler Vergleich von einzelnen Wörtern. Es half mir zu verstehen, dass die Kultur aus Québec sich sehr von anderen unterscheidet und genau aus diesem Grund nicht nur außerhalb der Firma immer wieder große Diskussionen und verdeckte Spannungen zwischen Québécois und Menschen aus dem Rest von Kanada bildeten. Dieser Konflikt und auch sein lähmender Einfluss auf die Wirtschaft sind nicht zu unterschätzen. Kanada ist zwar ein Land, aber eines, das zwei Kulturen beherbergt, deren Aneinander reiben nicht der Vergangenheit angehört.

Endspurt und zwar wirklich schnell

Ein Fazit, das ich nach vier Monaten schon ziehen musste, war die Tatsache, dass es sehr gut gewesen ist, nicht nur drei sondern sechs Monate in einem Unternehmen und in dem neuen Land zu arbeiten. Zu Beginn war mir noch die Möglichkeit geboten worden, drei Monate in Montreal und anschließend drei Monate in Toronto zu verbringen, um beide Büros kennenzulernen. Da ich mich in dem Team in Montreal sehr wohl fühlte und auch den Eindruck hatte, gerade erst angekommen zu sein, entschied ich mich hier zu bleiben.

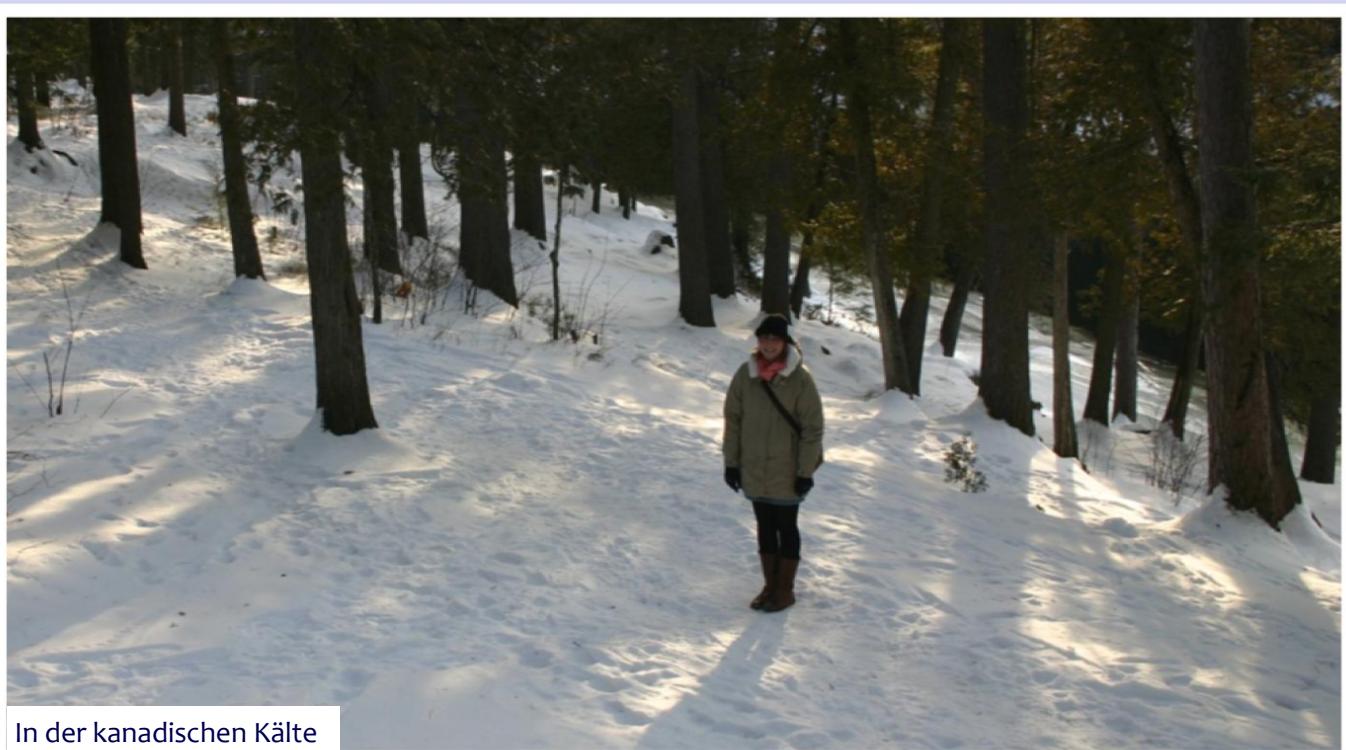
Meine Kollegen dankten mir diese Entscheidung mit viel Vertrauen. Immer häufiger klingelte das Telefon



Mit „d'aménagement“ bei einer Messe in Toronto

oder erreichten mich Emails mit Anfragen der Verkäufer, ob ich ihnen bei diesem oder jenem helfen könne. So erstellte ich zum Beispiel eine Werbeanzeige für einen größeren Kunden in Ottawa. Außerdem war ich schließlich an der Auswahl von zukünftigen Produkten, die in einen neuen Katalog aufgenommen werden sollten, beteiligt. Neben der Kommunikation mit den Verkäufern, die auch weit außerhalb von Québec eingesetzt waren, kümmerte ich mich um die Auswertung der Ergebnisse und ihre Präsentation in einem übersichtlichen Dokument.

Ein weiteres Projekt, das ich mit viel Freude bis Dezember begleiten durfte, war die Vorbereitung einer Reise mit kanadischen Kunden nach Deutschland, die dort den Hauptsitz der Firma und weitere Attraktionen anschauen durften. Ich kümmerte mich um die Buchung der Flugtickets, um die Zusammenstellung von einem Informationspaket für die Teilnehmer und die Abstimmung mit dem Ansprechpartner von Hettich in Deutschland. Dies führte dazu, dass ich mich nie weit von Deutschland entfernt gefühlt habe, denn alle zwei Monate flog irgendwer aus dem Team in meine Heimat und konnte mir im Nachhinein von seinen Erfahrungen berichten. Ich lernte also unter anderem von dem Kampf, den die Kanadier mit deutschen Bettdecken führten. Sie selbst benutzen, ähnlich wie die Franzosen, mehrere dünne Laken im Gegensatz zu einem federgefüllten Oberbett. Meist war ihnen dies viel zu warm und ein kanadischer Mitarbeiter bekam sogar Ausschlag von den echten Federn.



In der kanadischen Kälte

Als sich mein Praktikum dem Ende zuneigte, habe ich noch einmal an richtig kanadischen Erfahrungen teilhaben dürfen. Im Januar und Februar wurde meine Winterjacke bei gefühlten -30°C auf den Prüfstand gestellt. Auch die davon meist unbeeindruckten Kanadier erwähnten das ein oder andere Mal, dass es draußen doch recht frisch sei.

Ganz gespannt saß ich dann Ende Januar vor meinem PC und überprüfte die Anmeldungen für den

International Design Award, dessen Frist in der Zwischenzeit abgelaufen war. Eines war zu diesem Zeitpunkt schon klar: mit über 90 Anmeldungen war meine Zielsetzung von ca. 30 kanadischen Anmeldungen (statt der vorherigen 12) durch die Decke



Beim „Good-bye dinner“

geschossen. Das Gefühl, wirklich etwas dazu beigetragen zu haben, beflügelte mich den Rest der Zeit und sollte mit dem Endergebnis ein wunderbares Willkommensgeschenk im März zurück

zu Hause sein. Dort erfuhr ich nämlich, dass es unter den ersten fünf Gewinnern zwei Kanadier gab und Kanada auch die höchste Teilnehmerzahl aller Länder hatte!

Mitte Februar war es so weit, sich von den Kollegen allmählich zu verabschieden. Meine Betreuerin Nadia organisierte ein „Good-bye dinner“, an dem das ganze Büro und viele Verkäufer teilnahmen. Wir schossen viele Fotos und lachten über gemeinsame Erlebnisse. Außerdem versprachen mir die Kollegen, die öfters nach Deutschland flogen, mir bei ihrem nächsten Besuch Bescheid zu geben. Ein Versprechen, dass sie im Mai 2011 auch einlösten, woraufhin ich einige der Kollegen und auch meinen Chef Claude auf der Messe „interzum“ in Köln wiedertraf.

Der kalte Wind, der mir dann nach meinem letzten Arbeitstag ins Gesicht pfiff, als ich das Büro verließ, um einsam auf den Bus zu warten, machte mir das Abschiednehmen nicht besonders einfach. Recht betrübt saß ich einige Tage später im Flugzeug mit einem letzten Blick von oben, auf das, was sechs Monate mein Zuhause gewesen war.

Ein erstaunliches Resümee

Bevor ich nach Kanada aufbrach, blickte ich fast angsterfüllt auf den Winter, den ich zu erwarten hatte, da ich nun einmal von August bis Februar dort bleiben würde. Doch auch die letzten kalten Tage machten mir nichts aus, obwohl sie viel eisiger waren als alles, was man in Deutschland erfahren kann. Ich muss selbst schmunzeln, was ich alles von meinen kanadischen Freunden gelernt habe. Sie lassen sich von Wetter nicht erschüttern und das tat ich auch nicht (obwohl dies eine sehr deutsche Disziplin ist).

Bevor ich nach Kanada aufbrach, dachte ich, schon vieles über dieses Land zu wissen, da ich bereits sechs

Monate in dieser Gegend zu Schulzeiten verbracht hatte. Aber mein Wissen hat sich nicht verdoppelt, sondern ist überdurchschnittlich gewachsen. Durch die Offenheit meiner Kollegen habe ich so viele Unterschiede selbst erfahren dürfen, dass ich nun nicht nur die kanadische, sondern auch die deutsche Kultur besser verstehen kann.

Es bleibt zu erwähnen:

Bevor ich nach Kanada aufbrach, dachte ich daran, sechs Monate zu arbeiten und hin und wieder einen kleinen Ausflug in der Gegend machen zu können. Tatsächlich sollten diese sechs Monate die flugreichste und abenteuerlichste Zeit meines Lebens werden.

Ich befand mich ca. einmal im Monat am Flughafen in Montréal. Im August flog ich von Deutschland nach Montreal, im September flog ich von Montreal nach Toronto, im Oktober flog ich von Montreal nach Calgary und von Vancouver nach Montreal und von Montreal noch einmal nach Toronto. Im November fuhren wir zur Weihnachtsfeier nach Kingston. Im Dezember flog ich von Montreal nach New York und im Januar von Montreal nach Toronto. Schließlich ermöglichte mir Hettich einen Umweg, bevor ich zurück nach Deutschland flog. Im Februar ging es mit dem Flugzeug von Montreal nach Mexiko und von Mexiko zurück in die alte Heimat.

Wenn das nicht eine aufregende Zeit war...

Die weiteren Ausflüge, wie ein Wochenende in den USA und ein Kurztrip in den verschneiten

Norden der Provinz Québec sind dabei noch nicht mitgezählt.

Typisch kanadische Aktivität: Snowshoeing



Also: vielen Dank an meine Kollegen und Freunde für die tolle Zeit! Ihr habt mir ein einzigartiges Abenteuer möglich gemacht!

Und nun: vielen Dank sehr geehrte Mitglieder des IHC! Ich bedanke mich ganz herzlich für Ihre Unterstützung, im Besonderen Frau Gräfin Matuschka und Herrn Dr. Wirths für die Vermittlung zu Hettich Canada! Mit diesem Bericht und auch der Präsentation während der diesjährigen Hauptversammlung möchte ich Ihnen zeigen, dass dieses Stipendium sehr große Wirkung hatte und zu einer einmaligen Erfahrung geführt hat, von der ich auch in Zukunft weiter profitieren werde. **Danke!**

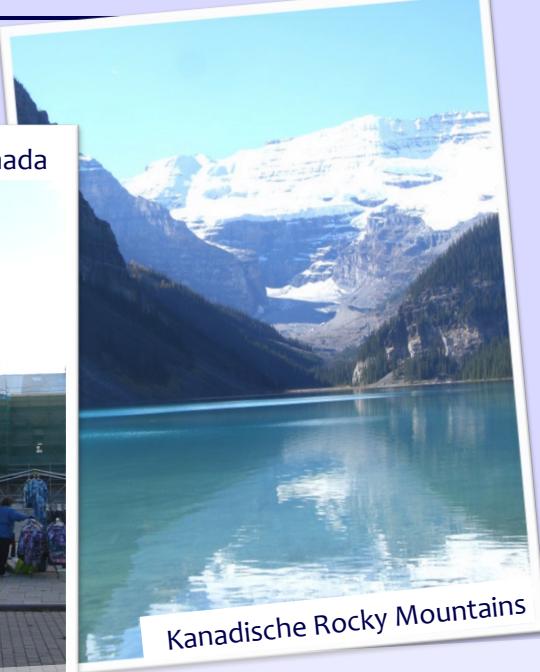
Montreal im Herbst



Kingston, Kanada



Kanadische Rocky Mountains



„Hello, bonjour“

Das Erlebnis in der Zweisprachigkeit



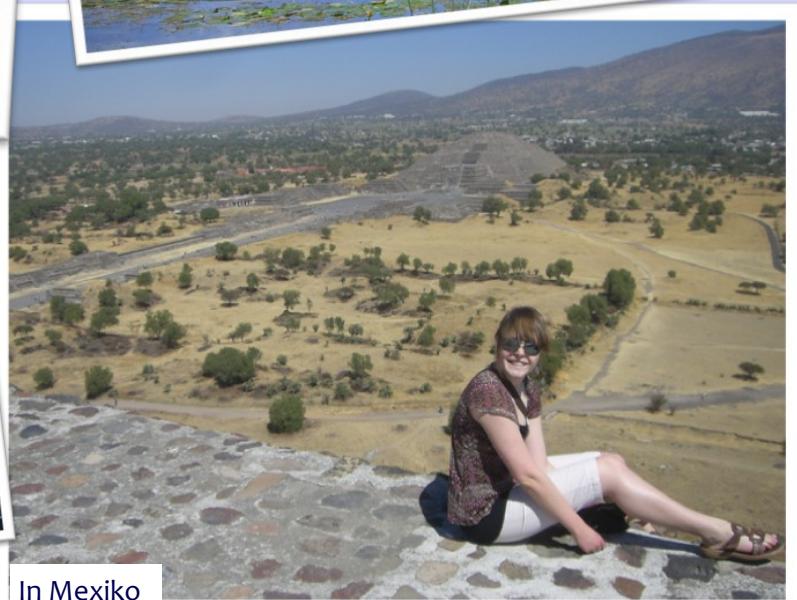
New York im Dezember



Vermont, USA



Ville de Québec



In Mexiko