**Transkript TN01**

I: Ja.

T: Ja, ich höre Sie ein bisschen schlecht. Das hallt so ein bisschen.

I: Oh! Ok, ist es jetzt besser?

T: Ja, jetzt ist es ein bisschen besser. Ja.

I: Ok, gut. Also… Ich habe jetzt das Aufnahmegerät angemacht, ja?

T: Ok. Ja.

I: Das ist ein… Also, das ist ein isoliertes… Es ist kein Endgerät. Ja, das heißt das ist so ein isoliertes altes Ding, sodass…

T: So ein Diktiergerät quasi.

I: Genau!

T: Ja, ja. Mhm.

I: Und ich spreche Sie jetzt auch nicht mit dem Namen an. Damit diejenigen die das dann transkribieren… Also, damit das dann so anonym wie möglich ist.

T: Ok, dann machen wir das so.

I: Ja?

T: Ja!

I: Gut… Also, ganz vielen Dank! Ich erzähle Ihnen einfach nochmal kurz worum es geht, ja?

T: Mhm.

I: Wir sind ja jetzt im vierten Jahr von der Studie und bei den ersten beiden Teilen waren es ja immer persönliche Schulungen. Also, einmal in Gruppen und einmal online, aber es war praktisch auch eine Gruppe mit einer anderen Interaktion und bei der App so es praktisch darum gehen… Also, diese Schulungsinhalte die, nachdem wir das soweit schon ausgewertet haben, auch gut angekommen sind bei den Teilnehmenden in den, also in den Gruppen, ob man die auch individuell sinnvoll anwenden kann. Und dazu machen wir eben die, also mache ich die qualitativen Interviews und bin froh, dass Sie teilnehmen. Und ich würde jetzt gerne erstmal von Ihnen wissen, wie Sie von der App erfahren haben.

T: Ja, also ich habe die App jetzt, also von der App erfahren, weil meine Schwägerin halt mit im Team war.

I: Ja! Ja.

T: Genau… Und ja. Zufällig war ich da schwanger und das dann hat ganz gut gepasst. \*lacht\*

I: \*lacht\* Ok. Ok. Und was war dann Ihre Motivation die App auch zu benutzen?

T: Einfach Interesse. Also, mit der Kommunikation, da dachte ich mir so: „Vielleicht kann man da ja ein paar gute Sachen lernen“ und deswegen habe ich die mal ausprobiert.

I: Ah, ok. Und nutzen Sie jetzt noch andere App jetzt so üblicherweise?

T: Also früher habe ich halt irgendwelche, also nicht zu Kommunikation, sondern generell für die Schwangerschaft, irgendwelche Wochen-Apps oder sonst was wie, weiß ich nicht, wie \*unverständlich\* oder so, aber nicht in dem Sinne für Kommunikationsfähigkeit.

I: Ah ja. Und irgendwie sonst in Ihrem Alltag? Also, Sachen die jetzt vielleicht mit Gesundheit gar nichts zu tun haben?

T: Wie… wie…

I: Also, dass Sie Apps nutzen. Also, jetzt so…

T: Ja!

I: Machen Sie schon?

T: Ja, natürlich. Ich nutze sehr, sehr viele Apps also… Also, ich meine Shopping Apps und Tracking Apps und Social Media Apps. Also… \*Lacht\*

I: Ok! \*Lacht\*

T: Ich benutze alles. Die ganze Bandbreite.

I: Ok! \*Lacht\*

T: \*lacht\*

I: Ok, gut. Also dann würde ich gerne jetzt direkt zu unserer TeamBaby App kommen.

T: Ja!

I: Also, erstmal die Frage: Wie weit haben Sie die denn durchgearbeitet? Es sind ja zehn Kapitel insgesamt - also mit dem Wiederholungskapitel.

T: Ja. Genau. Also, ich habe die komplett durchgearbeitet. \*Ein Baby weint im Hintergrund\*

I: Ah ja! Oh! Ich höre den…

T: Ja…

I: Und in welchem Zeitraum?

T: Ich glaube jetzt in zwei Wochen. Also, ich habe die schon ein bisschen länger, aber bin dann nicht wirklich dazu gekommen. Ich habe die jetzt in den letzten zwei Wochen genutzt gehabt.

I: Ah ja.

T: Immer, wenn ich Zeit hatte.

I: Ok. Also, in… Also, das heißt Sie haben die einzelnen Kapitel auch nacheinander gemacht?

T: Ja, genau, richtig! Ja.

I: Ah ja. Ok. Und haben Sie… Also, jetzt haben Sie immer eins nach dem anderen gemacht oder auch mehrere am Stück?

T: Nö, ich habe auch mehrere am Stück gemacht. Ich glaube ich habe mal so – wie ich es geschafft habe – immer eins oder zwei Stück zusammen, aber mehr habe ich halt nicht geschafft wegen dem \*unverständlich\*. Genau…

I: Ok. Dann, jetzt ganz zu den Konkreten: Was hat Ihnen an der App gefallen? Aber, auch besonders: Was hat Ihnen nicht gefallen?

T: Also, was mir jetzt besonders gefallen hat ist diese Karteikartenansicht.

I: Ah ja.

T: Das finde ich halt richtig toll, dass da die einzelnen Sachen nochmal zusammengefasst worden sind. Was mir nicht gefallen hat, sind diese Überprüfungen. Einfach, weil es für mich keinen Sinn gemacht hat, weil ich ja dann auch nicht wirklich mehr mit Ärzten gesprochen habe. Da kam ja glaube ich drei Mal, oder zwei Mal kommt ja diese Überprüfung zum Anfang vom „Introduction“ Kapitel. Und es hat sich halt nichts geändert an meiner Kommunikation möchte ich mal behaupten. \*lacht\*

I: Ok! \*lacht\*

T: Genau… Dann fand ich, es hat sich sehr angefühlt bei der App, also ob man das nicht für sich selbst machen würde, sondern zum Daten sammeln. Was es halt ist. Das ist… Das ist…

I: Ok… Ok…

T: Genau…

I: Und haben, können Sie irgendwie das vielleicht noch begründen, wo dieses Gefühl herkommt?

T: Ja, also die Übungen wo man irgendwie ein Beispiel eingeben sollte oder sonst was, da fehlt für mich die Überprüfung. Also, es gab zum Beispiel eine Frage bei diesem KURZ und da wurde das ja erklärt mit diesem, dieser Klarheit und also quasi wie dieses Wort aufgespalten worden ist und am Ende wird dann gefragt, also, oder in der nächsten Folie wird dann gefragt: „Welcher, denken Sie, ist der wichtigste Aspekt?“ und dann drückt man irgendeinen an und geht einfach weiter, obwohl man sich so denkt so: „Ja, ist das jetzt richtig? Ist das falsch?“. Also, es fehlt so eine Art Überprüfung oder der Grund so wirklich, warum man das gemacht hat. Das fühlt sich so an wie so ein Fragebogen den man einfach nur durchgeht und dann denkt man sich so „Ja… Und was habe ich dadurch gewonnen? War das jetzt richtig?“, so…

I: Ja. Ok. Ah ja, das ist ein guter Hinweis! Und haben Sie, also das sind ja jetzt neun verschiedene Kapitel.

T: Ja.

I: Gab es da welche die Ihnen jetzt besonders zugesagt haben oder auch welche die Sie eher langweilig fanden oder?

T: Ja, also, quasi… Es gibt ja dieses eine Kapitel mit der „Close-up-Loop“ und da fand ich da ist, also ich habe mir hier so ein paar Notizen gemacht – deswegen…

I: \*Lacht\* Sehr schön!

T: \*Lacht\* Da ist ja eine Übung und im Prinzip fand ich das halt blöd, dass diese Übung einfach nur die Wiederholung von dem, ja von dem Gespräch das vorher gezeigt worden ist. Also, das ist halt, weiß ich nicht, sehr stumpfes „Ich merke mir was vorher gesagt worden ist“ oder man kann wieder zurückklicken und gucken was gesagt worden ist und dann halt… Ja…. Dann wieder… Also, es ist eine reine Wiederholung und das fand ich halt irgendwie ein bisschen sinnlos. Und was gab es denn sonst? Dann beim Punkt neun – der Verhaltensplan…

I: Ja?

T: Das gab es halt, sollte man eine Situation ansprechen in der man schon mal überfordert war. Und ich habe das irgendwie… \*Spricht mit Ihrem Baby\* Einen Moment…

I: Ja! \*lacht\*

T: \*Spricht mit Ihrem Baby\* Ja und wenn man dann etwas Falsches einträgt, dann kann man nicht mehr zurück gehen um das zu berichtigen und quasi die nachfolgenden Fragen beziehen sich ja immer auf diese Frage die da gestellt worden ist und das ist mir so später aufgefallen, so: „Oh! Ok, gut… Vielleicht war das ein bisschen… Habe ich das falsch verstanden. Vielleicht sollte ich das nochmal ändern“ und es ging halt nicht.

I: Ah ja.

T: \*lacht\*

I: Ja, also das geht ja auch in den technischen Bereich rein, dass das eine recht rigide Struktur ist, ja?

T: Mhm.

I: Ja, gut. Und jetzt noch andere Kapitel? Also…

T: Ja und dann gibt es noch dieses „Vier-Seiten Kapitel“ – da finde ich halt einfach nur dieses Bild ein bisschen ungünstig, wenn man das mit der App macht, weil ich finde, das ist ja dieses Vier-Quadranten, dieses Vier-Quadranten Bild und ich finde das ist einfach, ja… Weiß ich nicht. Sieht nicht schön aus auf dem Handy, vielleicht wäre das dann besser, wenn man die vier Kästchen untereinander macht, sodass das dann groß genug ist, weil manchmal muss man richtig rein zoomen um das wirklich lesen zu können. Wenn man das auf dem Tablet mach, ist das kein Problem, aber auf dem Handy finde ich das blöd.

I: Ok, ja. Ja, das stimmt. Ja, das stimmt. Ne, das ist auch, das ist auch ein guter Hinweis. Gut, dann… Und jetzt so bei Empathie und Perspektivwechsel?

T: Genau. Also… Bei Empathie, das fand ich war ein sehr gutes \*unverständlich\*. Nur die letzte Frage war wirklich wieder… Man wurde so im Raum stehen gelassen. Also, da ist ja quasi „Was haben alle gemeinsam?“. Ja? Also… Und da hat man irgendwas reingeschrieben und das war’s. Also, man kriegt keine Rückkopplung ob das halt gut ist oder schlecht war, sondern da hat sich das wieder so, also für mich, angefühlt wie reine Daten-Sammlerei.

I: Ja.

T: Und ich hatte ja eine Geburt durchgeführt und dann steht das Assistenzärzte, also kommt die Hebamme, die Assistenzärztin und dann der Partner und mir war wirklich nicht bewusst, dass das eine Assistenzärztin ist oder -arzt. Und ja…. Ich weiß nicht, irgendwie verunsichert das einen so ein bisschen ob quasi danach noch der Arzt kommt…

I: \*lacht\*

T: …oder nicht…

I: Ja…

T: …und dann vielleicht sollte man hinschreiben: „Assistenzärztin/-arzt“, weil ja man denkt bei der Geburt, das ist ein voll ausgebildeter Arzt.

I: Ja. Also, Assistenzarzt ist ja schon voll aus, also das sind einfach, das sind noch keine Fachärzte, ja? Also, das sind dann Gynäkologinnen oder Gynäkologen in der Ausbildung, wobei man jetzt nicht weiß, ob die im ersten oder im vierten Jahr sind, und es kann natürlich auch sein, dass da jetzt Ausgebildete oder Oberärzte sind. Dann ist das ein guter Hinweis, dass es möglicher… Ja! Ja? Also das… Man weiß ja einfach auch nicht, wer dabei ist. Das ist mal so eine Unterstellung.

T: Mhm. Ja und wenn man das Kapitel macht und, je nachdem wer das macht, der wird das dann gar nicht verstehen, warum das Assistenzärzte sein sollen und vielleicht verunsichert das dann einen nochmal zusätzlich.

I: Ja! Ne, ja.

T: Ja, genau! Dann das siebte Kapitel – mit ISBAR.

I: Ja?

T: Also da fand ich wirklich die Beispiele sehr gut, also wirklich ein sehr gutes Kapitel. Was mich verwirrt ist, warum ist das auf Englisch? Also, alle anderen Wörter, zum Beispiel KURZ oder sonst was, das sind alles mit Deutschen Begriffen die Ab…Also… Die da Ihr Wort bilden und bei ISBAR, natürlich, so heißt die Methode, ist das dann auf Englisch. Und das, weiß ich nicht…

I: Ja, da haben Sie recht.

T: Da kam ich irgendwie nicht so richtig rein.

I: Das ja. Ne, das ist auch ein guter Hinweis. Also, vielleicht jetzt einfach auch zur Erklärung: Diese einzelnen Kapitel wurden im Prinzip sowohl beim Personal als auch bei den Online Schulungen von den Eltern benutz und für das Personal, ist ISBAR meistens sogar vertraut, ja? Aber das ist natürlich schwierig dann mit der Übertragung. Das ist auch ein guter Hinweis. Das lässt sich ja auch ändern. Ja.

T: Ja, genau.

I: Ok, gut. Und “Speaking-Up”? Hat Ihnen das was gesagt?

T: „Speaking-Up“ fand ich war ein sehr, sehr gutes Kapitel. Also, ich habe hier nichts stehen, sondern nur: „Gute Beispiele und Übungen“.

I: Ok.

T: Also, das hat mir wirklich sehr gut gefallen.

I: Ok. Sie…

T: Und ja… Aktives Stressmanagement war genauso. Also, das war irgendwie sehr „easy going“, auch mit den Kapiteln, obwohl das ja auch wirklich nur: „Schreibe Deine eigenen Gefühle rein“ ist und mehr nicht, also auch ohne irgendwie eine Rückkopplung.

I: Ja.

T: Ich meine, man versteht was es ist. Ja.

I: Ah ok.

T: Mhm.

I: Ok. Sie haben ja gesagt Sie haben, also Sie hatten erst nach der Geburt Zeit die App zu nutzen?

T: Mhm. Genau.

I: Sind Sie seitdem nochmal beim Arzt oder einer Ärztin gewesen?

T: Ja. Hier ja.

I: Und…

T: Also zum Kinderarzt und nochmal zur Abschlussuntersuchung.

I: Und haben Sie das Gefühl, Sie konnten da jetzt was von der App anwenden? Also von den Inhalten.

T: Ja… Also, man muss sagen das irgendwie so das reale Leben ja immer nochmal anders aussieht.

I: \*lacht\*

T: Also, dass man da so rein „gewuscht“ kommt, irgendwas schnell macht und dann wieder raus „gewuscht“ kommt. Vor allem beim Kinderarzt hatte ich das Gefühl so, das… Ja, natürlich! Also, man kann das sehr gut anwenden. Vor allem dieses „Closed-Loop“ finde ich halt super toll, damit man halt… Also, dieses „Closed-Loop“ und das „Fünf Punkte“. Also, finde ich super, dass man dann fünf Punkte sagt, macht vorher Notizen und ich lasse mich auf jeden Fall nicht abschweifen und das quasi dieses „Closed-Loop“ nochmal um wirklich zu zeigen: „Ey, wiederhole die Fragen nochmal so lange oder die Aussagen so lange, bis du es verstanden hast“. Also, das finde ich sind sehr wichtige Sachen. Die Empathie ist natürlich auch sehr wichtig, aber ist immer schwierig umzusetzen, weil so eine Schwangere, die ist ja Hormon geladen.

I: \*lacht\*

T: Und da schafft man es nicht immer sehr gut, sich da reinzuversetzen. \*lacht\* Ja, genau, aber sonst, an sich, fand ich waren das sehr gute Taktiken, falls, ja, wenn alle sie könnten. \*lacht\*

I: \*Lacht\* Und jetzt bei dem reinrauschen beim Kinderarzt, haben Sie da schon „Close-The-Loop“ gemacht oder ging es auch so?

T: Ne… Ne, ne, also ich habe aber morgen nochmal einen Termin und da kann man ja nochmal gucken…

I: \*lacht\* Gut.

T: …ob das dann klappt oder nicht. \*lacht\*

I: \*lacht\* Und dann würde ich gerne noch was zu der technischen Nutzbarkeit wissen.

T: Ja.

I: Wie fanden Sie, also wie hat das bei Ihnen funktioniert?

T: Ja. Also, es hat alles funktioniert. Also, ich habe auch hier die Karteikarten aufgemacht – das Format war sehr gut. Wie gesagt, die eine technische Sache mit den, bei neun, mit den… Wo man nicht wieder zurückgehen kann.

I: Verhaltens… Ja.

T: Verhaltensplan.

I: Ja.

T: Das wäre tatsächlich toll, wenn man nochmal zurück gehen konnte um das zu ändern. Ich finde das auch cool, dass man sehen kann wie viele Durchläufe man hat. Also, dass man quasi das nicht nur einmal machen kann, sondern auch Kapitel mehrmals und dann auch sieht, dass man das mehrmals gemacht hat. Ja, die Darstellung finde ich auch gut, außer dieses eine Bild… \*unverständlich\*

I: Mit den vier Seiten. Da.

T: Genau, richtig.

I: Ja. Ja. Ja, gut. Also, dann habe ich noch die Frage: Was glauben Sie, sollten wir besser machen? Also, ich habe jetzt schon die Kritikpunkte, also dass man bei der Verhaltensplanung auch nochmal zurück gehen könnte…

\*Aufnahme abgebrochen. Rest verschriftlicht in Form eines Gedächtnisprotokolls\*