**Transkript TN08**

I: Das ist ein getrenntes, also eigentlich so ein uraltes Diktiergerät d.h. es ist an, es ist kein Endgerät, was jetzt den Datenschutz noch ein bisschen sicherer macht, ja?

T: Ok, wunderbar!

I: Ich kann Ihnen ja nochmal kurz was über die Studie erzählen, also die hat…

T: Gerne!

I: …wir sind jetzt im vierten Jahr, also eigentlich war es auf drei Jahre angelegt aber wir haben Verlängerung bekommen und die besteht im Prinzip, also das Ziel ist durch die Schulung in sicherer oder verantwortlicher oder reflektierter Kommunikation, sogenannte vermeidbare, unerwünschte Ereignisse in der Geburtshilfe zu reduzieren und das ist eben von, sagen wir mal, ganz tragischen Situation, die zum Glück in Deutschland sehr selten vorkommen, bis aber eben auch einfach zu belastenden Situationen, wie Schmerzen, Blutungen, aber auch falsche Lage des Kindes und so weiter ähm die zu Belastungen führen. Und die Schulung haben wir zuerst mit geburtshilflichem Personal durchgeführt, in Gruppen, also in den Teams interprofessionell. Als Nächstes mit werdenden Eltern, das war zwar auch in Gruppen, aber dann online also wegen Corona aber auch, also es hat sich eigentlich als vorteilhaft herausgestellt, weil dadurch auch keine Anreise nötig war…

T: Ja, verstehe ich!

I: Und als drittes haben wir dann die Schulungsinhalte in eine App überführt und wollen jetzt herausfinden inwieweit also dieses Format auch geeignet ist um jetzt diese Kommunikationskompetenzen zu vermitteln. Also der Vorteil ist ja, dass man es eben jederzeit, zeitautonom nutzen kann, aber es ist eben, es ist kein Gruppen-Event und bei der App haben wir eben auch die Möglichkeit, eventuell, dass das ein Angebot von Krankenkassen wird für Ihre Schwangeren Versicherten, aber wir merken, dass wir Sie auf jeden Fall noch verbessern müssen und dazu führen wir eben oder führe ich jetzt diese Interviews.

T: Ja!

I: Soweit… Und jetzt meine erste Frage also sie werden demnächst Mutter, also Sie sind es jetzt noch nicht?

T: Genau.

I: Oder, also es ist Ihr erstes Kind?

T: Ja! Das ist das erste Kind – genau!

I: Ist Ihr erstes Kind, ja… Und wie weit sind Sie mit der App gekommen?

T: Das habe ich abgeschlossen, also jetzt die Woche die zehnte Lektion gemacht, beziehungsweise das Feedback noch gegeben.

I: Ah ja! Und in welchen Zeitabschnitten, also haben Sie die gemacht? Also so vom ersten Kapitel bis letzte Woche?

T: Ich glaube insgesamt waren es sechs Wochen, sowas?

I: Ah ja. Ok! Ah ja… Gut! Und wie haben Sie von der App erfahren?

T: Ich meine es war entweder über das, also ich habe es über einen Newsletter bekommen – ich frage mich ob das die Krankenkasse damals war oder ob das eine der Hebammen Infoseiten war, die ich empfohlen bekommen habe. Auf jeden Fall gab es da die Information, dass es eben diese Team Baby App Anwendung gibt und dass sie eben, also zum einen Forschungszweck hat aber auch der Mama eben die Möglichkeit gibt, da verschiedene Kompetenzen zu stärken.

I: Ahh ja… Sind Sie bei der Techniker Krankenkasse?

T: Ja, genau!

I: Ah ja, dann kann das auch gut sein, also die haben auch mehrmals dafür Reklame gemacht, weil die auch…

T: Dann wahrscheinlich, ja!

I: Weil die sind auch Partner in dem Forschungsprojekt, ja? Ah ja… Gut, ja! Ok gut. Dann, was war denn Ihre Motivation die zu nutzen?

T: Tatsächlich ist das bei mir so ein bisschen ein Thema, also ich, grundsätzlich bin ich, wie ich denke, eine recht gut informierte Person und komme eben selbst aus der Wissenschaft und dachte, ja die meisten Sachen sind, also ich kann mich da gut rein denken, aber ich weiß, dass ich trotzdem bei Ärzten immer mal wieder so ein bisschen diese Scheu habe, mich kritisch, oder was heißt…, also diese Beharrlichkeit halt sozusagen an den Tag zu legen, so.

I: Ja! Ja!

T: Und stelle das eben auch in der Schwangerschaft fest, dass man manchmal die Frage hat, habe ich das jetzt ausreichend gefragt oder man geht es einem Termin raus, es war vielleicht ein bisschen stressig in der Praxis und man hat dann doch nicht alle Fragen gestellt, die man fragen wollte und ärgert sich im Nachhinein so ein bisschen, aber in der Situation dachte man dann bestimmt, man will nicht weiter stören und so, ähm genau! Und da dachte ich, dann passt das ja eigentlich ganz gut, wenn das so ein bisschen auch der Schwerpunkt ist, mehr darauf zu achten, wie man es kommuniziert, dass man sich da sicher fühlt und so…

I: Ah ja! Ok. Gut und dann, ganz konkret, also diese Erwartungen die Sie hatten…

T: Mhm!

I: Haben die sich dann erfüllt? Oder bis wohin? Bis zu welchem Grad?

T: Also es hat mir auf jeden Fall… Also zum einen hat tatsächlich schon die Tatsache geholfen, zu lesen sozusagen, dass das eine Problematik ist die viele werdende Mamas haben.

I: Ja!

T: Also, dass das eben… Also ich bin nicht alleine. Ich bin nicht die Einzige die sich manchmal vielleicht ein bisschen hilflos fühlt. Ähm… das hilft schon mal, aber tatsächlich dann natürlich auch - welche Strategien gibt es, dass man sich so ein bisschen mehr daran entlang hangeln kann und nicht, ganz so sehr in diese Situationen kommt: „Was mache ich denn jetzt?“, „Ach, jetzt habe ich das wieder vergessen irgendwie mit Notizen zu machen oder Fragen aufzuschreiben oder so…“. Genau! Das finde ich ist hilfreich da, sich einfach im Vorfeld schon mal ein bisschen strukturierter die Gedanken zu machen.

I: Ok und fanden Sie dann so, also die einzelnen Kapitel? Die Herangehensweise…

T: Ich finde die Idee, grundsätzlich, hat für mich gut funktioniert. Auch diese Unterteilung in verschieden Strategien, also ob es jetzt dieses ISBAR war oder, ähm, diese fünf Punkte die man überlegt, dass man das so ein bisschen klar unterteilt hat. Also, das ist die eine Strategie Möglichkeit und das ist die andere die man nutzen kann. Tatsächlich war in manchmal ein bisschen gefordert, wenn dann die, sicherlich kluge, schöne Frage kommt: „Habe ich eine Situation wo ich mir das jetzt direkt vorstellen kann?“ oder beziehungsweise „Wo war das das letzte Mal, dass ich mir das vorstellen konnte?“ – da war ich nicht immer so kreativ oder hatte mich schon irgendwie schwerer getan irgendwie etwas Griffiges zu finden. Selbst wenn ich sozusagen im Nachgang teilweise schon gewusst hätte: „Ahhh vielleicht in der Situation hätte ich das gewusst!“. Genau! Also diese freien Fragen, die sind natürlich, da muss man sich immer ein bisschen mehr Gedanken machen, als jetzt, wenn man diese klaren Felder hat sozusagen. Aber, wie gesagt, diese Unterteilung in die Lektionen – das fand ich gut – und ich fand die auch von der Länge gut.

I: Ok! Und gab es jetzt Lektionen die Ihnen besonders gut gefallen haben oder besonders zugesagt haben?

T: Ich fand ISBAR tatsächlich ganz hilfreich! Und dann auch die Idee mit dem Perspektivwechsel.

I: Ah ja. Ja!

T: Also, dass man überlegt eben, dass man ja auch ein Gegenüber hat das gewisse Überlegungen, Gedanken und so weiter hat. Das finde ich, also selbst wenn man ja selber schon natürlich schwer aus seiner eigenen Perspektive sieht, dass das da sehr hilfreich ist und auch dieser „Circular Loop“.

I: Ja, ja! Nachfrage – ja?

T: Ja, also dass man da eben wieder zurückkommt, weil das eben tatsächlich einfach auch für mich so ein kleines Problem ist, dass ich dann, auch wenn ich die Frage gestellt habe, dass ich dann vielleicht nicht immer an das Nachfragen nochmal dran gedacht hatte, also einfach da drauf hinzuweisen, das fand ich sehr gut!

I: Und sie haben ja, konnten… Also haben Sie das schon angewendet bei anderen Arztbesuchen jetzt?

T: Jetzt die letzte Woche hatte ich wieder einen Arzttermin und da habe ich tatsächlich dann, also zum einen hatte ich mir die Fragen aufgeschrieben gehabt…

I: \*lacht\*

T: Ähh und hatte dann auch nochmal eine Nachfrage gestellt. Ich habe es noch nicht hundertprozentig hinbekommen…

I: \*lacht\*

T: …weil ich festgestellte habe, eine Frage habe ich wieder vergessen zu stellen. Also ich sehe noch Luft nach oben. \*lacht\* Auf jeden Fall habe ich es schon in der Anwendung gehabt, ja.

I: Gut. Ok! Also die Struktur und so und die einzelnen Kapitel – das war für Sie passend?

T: Ja, genau!

I: Ah ja! Und wie sind sie so technisch klargekommen?

T: Das war kein Problem fand ich.

I: Oh!

T: Also, ähm, ja… Genau! Man hat ja so mittlerweile ein bisschen App Erfahrungen im Sinne von: die verschiedenen Button und dann wird man ja von einem zum nächsten geleitet, also dann diese Skalen anzuwenden. Da ist höchstens manchmal das Gefühl, man kann das jetzt, also die sind natürlich jetzt sehr fein, offiziell, also im Sinne von man kann ja wirklich 67% machen oder 82% oder eben 14. Das finde ich zum einen gut, weil man da zum einen sehr fein Sachen, also man hat nicht nur fünf Punkte und dann hat man da eben „Voll“, „Mitte“, „Ganz“ sozusagen. Ich weiß nur nicht ob ich mir dann sozusagen über die kleinste Feinheit dann irgendwie Gedanken gemacht habe, also eher so im Sinne von „Ja, so um die 70%“ oder „Um die 80%“.

I: Ok!

T: Aber das wäre jetzt auch kein Problem.

I: Ok, also Ihnen würden auch 10%-Schritte reichen?

T: Genau!

I: Ja, ok.

T: Sozusagen. \*lacht\*

I: Ja…. Ja! Und dann aber haben Sie es am Smartphone gemacht oder am Tablet oder am PC?

T: Am Smartphone.

I: Ah, ja. Ok! Ah ja! Und das hat geklappt… Ah ja, gut! Weil da werden manchmal Probleme berichtet auch mit dem Sichtfeld also, dass die Texte und Bilder irgendwie übereinander liegen. Das war bei Ihnen aber nicht so?

T: Das war nicht. Ich habe ein iPhone der, weiß nicht, vorletzten Generation oder so, also es ist kein Neues, also dieses iPhone, das hat funktioniert in der Anwendung.

I: Ah ja! Und Sie sind auch, also Sie hatten auch keine Probleme, wenn Sie das nächste Kapitel gemacht haben, dann wieder rein zu kommen an die richtige Stelle?

T: Nicht, dass es mir aufgefallen wäre.

I: Gut… Ok!

T: Und ich fand das, dass man unten eben dann diese Karteikarten hat, also eine Möglichkeit auf die Karteikarten zu gehen, dann direkt nochmal die Sachen, wenn ich das nicht mehr auf dem Schirm hatte, anzuklicken, fand ich eigentlich gut zu nutzen.

I: Ah ja, schön! Also Sie haben ja gesagt, Sie nutzen noch mehr Apps – sind das auch Gesundheits-Apps?

T: Also ich nutze unter anderem, also von der TK die Baby App.

I: Ah ja!

T: Und dann von „Mammli“ \*App Name unverständlich\*, die App nutze ich. Das ist eine Hebammen App die ich, ich kann es Ihnen jetzt nicht mehr so genau sagen, also das kann auch über die TK gewesen sein, dass ich die bekommen habe. Da geht es dann eben viel auch um mentale Gesundheit bei, während der Schwangerschaft, also da…

I: Mhm! Ja!

T: Gegen Ängste und Ähnliches, sich so ein bisschen stark zu machen. Genau! Also das sind so die beiden Apps die ich regelmäßiger verwende und ansonsten sind es dann eher Podcasts oder…

I: Und dann… Ja… Ok!

T: Ja!

I: Ja, gut. Ja. Also Sie haben schon, also so ein Stichwort jetzt ist ob Sie jetzt schon wirklich persönlich profitieren konnten, also das war ja jetzt der Punkt – der letzte Arztbesuch – noch nicht zu 100% aber zu 85 oder so. \*lacht\*

T: Genau. \*lacht\*

I: Und die große Herausforderung kommt ja sozusagen noch Mitte Dezember.

T: Mhm. Genau.

I: Ja? Und dann jetzt aber auch einfach der Punkt, was finden Sie, was könnte man noch besser machen?

T: Mhm. Jetzt für die App oder so generell in der Kommunikation?

I: Also jetzt für die App. Also einfach, also wenn wir jetzt die Möglichkeit haben, dass die tatsächlich also ein freiwilliges Angebot, also zum Beispiel von der Techniker Kasse, aufgenommen wird, wissen wir, dass wir die auf jeden Fall noch optimieren müssen, ja. Also Sie sind jetzt, gehören sozusagen zu denen die jetzt recht zufrieden wirken, aber das gilt jetzt nicht für alle und es gibt jetzt so verschiedene Hinweise, was man anders machen müsste, ja? Oder sollte.

T: Ok!

I: Und vielleicht fällt Ihnen dazu auch etwas ein.

T: Mhm. Also ich finde es glaube ich interessant, wenn man vielleicht noch mehr Beispiele macht? Also tatsächlich dann, welche Situationen kommen insgesamt, also welche Arten vom Situationen kommen vor. Dass man vielleicht da noch ein bisschen mehr diesen Übungsfaktor hat.

I: Mhm.

T: Weil da wo das genutzt worden ist, in der App, fand ich das schon schön und da hätte es für mich teilweise auch noch mehr sein dürfen. Also Fallbeispiele wie die Kommunikation mit der Frauenärztin oder Rückfragen mit der Hebamme. Klar kann ich jetzt eben tatsächlich die Geburt natürlich noch nicht einschätzen, wie es da geht mit dem Austausch mit den verschiedenen Parteien die dann präsent sind und so.

I: Ja!

T: Aber gefühlt, wenn man so das mitbekommt, welche Situationen es geben kann, dann fühle ich mich da so ein bisschen, also das hilft mir, wenn ich da das noch besser einordnen kann zum Beispiel. Ähm… Ansonsten… Ja, also ich fand jetzt, wie gesagt, von der Steuerung und so weiter, also das hat bei mir zumindest eben alles gut geklappt. Deswegen sehe ich, hatte ich da jetzt nicht so einen direkten Hang dazu. Von der Optik ist es sicherlich für mich ausreichend schön, aber klar kann man das immer noch irgendwie knuffiger gestalten. \*lacht\*

I: Ja! Ja! \*lacht\* Super!

T: Also das ist dann ja wirklich eine reine Optik Sache. Ich weiß nicht ob es hier und da vielleicht noch so ein bisschen fachlich, oder also ob es hier und da ähm… Wenn man weiterlesen möchte sozusagen zu der Technik oder zu der Kommunikationssache, dass das vielleicht auch manchmal noch ganz hilfreich wäre, wenn man da einen Link hätte.

I: Ok, ja.

T: So eine Art Lernkarte: Was ist der Hintergrund von der Strategie? Wo kommt die her? Ähm, ja. Das wären vielleicht so Punkte die mir einfallen.

I: Ah ja. Und äh die Länge fanden Sie ok? Also…

T: Also, dass es 10 Lektionen sind…

I: Ja!

T: …und auch wie lange sozusagen jeweils eine Lektion gedauert hat – fand ich gut machbar. Weil es eben tatsächlich etwas ist, was man einfach so während des Alltags mal draufklickt und dann das nächste, macht man am nächsten Tag oder macht man eins vormittags, eins nachmittags oder wie es sich ergibt.

I: Ah ja! Und angekommen, dass, also wir würden das jetzt anreichern mit mehr Beispielen. Also, das heißt die einzelnen Kapitel würden dann länger dauern, würden Sie dann eher vorschlagen, ähm, welche raus zu nehmen oder dann die ganze Anwendung länger zu machen?

T: Hm… Gute Frage. Vielleicht tatsächlich, wären dann auch acht ausreichend. Acht Lektionen sozusagen um dann macht man die dann aber ein bisschen umfangreicher an der Stelle… Ja, weil irgendwie, also es ist mir schon klar, je nachdem wie viel Freude man hat, so, sich dann eben damit zu beschäftigen – ich glaube, ich tue mich da leichter. Wie gesagt, ich habe da selbst eher so einen Hang zu und finde das ganz spannend, mich damit zu beschäftigen oder auch mit so Anwendungen da zu beschäftigen. Ähm dann kann das natürlich ein bisschen abschreckend wirken, wenn das dann zu lange dauert oder zu umfangreich ist. Und dann vielleicht tatsächlich eben ein bisschen eingeschränktere, also ein bisschen weniger verschiedene Kommunikationsstrategien, aber die dann vielleicht ein bisschen ausführlicher kommuniziert, ja.

I: Würde Ihnen spontan einfallen, welche man dann eher weglassen könnte?

T: Hmm…

I: Also Empathie und Perspektivwechsel auf jeden Fall nicht.

T: Ja!

I: ISBAR auch nicht. Das haben Sie schon positiv erwähnt, ja?

T: Genau! Und den „Closed Loop“ auch nicht. \*lacht\* Den fand ich auch sehr gut!

I: Genau, ja! \*lacht\*

T: Ähm… Ich glaube ich fand jetzt die Letzte - bei acht war das glaube ich…

I: Die Verhaltensplanung, ne, was…, das war die… Aktives Stressmanagement!

T: Ja, genau! Ich glaube das war für mich jetzt nicht mehr so ganz groß der Erkenntnis-Gewinn an der Stelle.

I: Ok!

T: Ähm, genau. So mein subjektives Empfinden…

I: Ok! Ja, ja, gut, aber ich meine, dass die Anwendung, also ob man zufrieden ist oder nicht, ist auch subjektiv. \*lacht\*

T: \*lacht\* Verstehe ich!

I: Das ist dann... Ja… Würde Ihnen noch ein zweites einfallen, worauf man verzichten könnte? Also, es sind am Anfang ja die Kommunikationskompetenzen die vorgestellt werden, dann die vier Seiten einer Nachricht…

T: Mhm.

I: Ähm, dann „Speaking Up”.

T: Also “Speaking Up” fand ich auf jeden Fall gut. Ich glaube die vier Seiten einer Nachricht, aber das war, weil ich das aus dem Studium kannte, da…

I: Ok!

T: Vielleicht auch nicht mehr so drauf eingegangen…

I: Ja!

T: …oder auf jeden Fall nicht mehr so neu war für mich.

I: Also ich glaube das ist ja auch das, was am meisten bekannt ist für Leute die jetzt nicht sozusagen von dem Fach kommen, ja? Gut, dann gibt es noch die Verhaltensplanung – das war das Letzte. Die… Meinen Sie man könnte darauf verzichten? Also jetzt ganz, ganz subjektiv.

T: Ja… Ich fand es eigentlich aber nochmal hilfreich. Also die Verhaltensplanung war nochmal so was, wo ich mir dachte: „Joa“. Das fand ich nochmal war ein guter Anschluss.

I: Ok. Also das war jetzt auch nur um mal so Ihren Eindruck zu bekommen, ja? Weil das tatsächlich schon öfter erwähnt wurde, also dass es dann vielleicht mehr Sinn machen würde, die einzelnen Bereiche, also so, also mehr zu vertiefen, sodass es nochmal plastischer ist, ja. Gut! Ok! Also ich wäre dann mit meinen Punkten durch. Sie können gerne noch etwas ergänzen.

T: Ja, also, wie gesagt, ich finde das tatsächlich einen schönen Ansatz. Ich habe das jetzt auch im Geburtsvorbereitungskurs tatsächlich so ein bisschen mehr noch auch verstanden. Die Sache des, also man ist wirklich gefühlt irgendwie dann in der, man fühlt sich nochmal sehr, sehr jung und naiv.

I: \*lacht\* Ja!

T: Auch wenn man irgendwie, also ich bin jetzt Mitte 30, gefühlt irgendwie schon eine Weile Beruf und ganz gut etabliert, aber man ist in der Situation dann doch nochmal völlig neu, hat kleinen Plan, fühlt sich ein bisschen unsicher mit allem was passiert und zu wissen aber, dass so eben eine normale Situation ist und dass diese Kommunikation da völlig legitim ist, nachzufragen, und auch wenn es eine stressige Sache ist, dass man da nochmal nachfragen darf. Deswegen, ich finde den Ansatz einfach sehr hilfreich. Das wollte ich einfach nochmal gesagt haben, dass ich das gut finde.

I: Ok! Ja! \*lacht\*

T: Dass Sie dazu etwas entwickeln und ja.

I: Ja! Schön! Ne, dann ganz, ganz herzlichen Dank!

T: Sehr gerne!

I: Und ja, dann wünsche ich Ihnen eine sehr erfolgreiche Zeit und dann ja schon schöne Weihnachten dann.

T: Dankeschön, dann wünsche Ich noch eine schöne Adventszeit und noch viel Erfolg weiterhin!

I: Ja, also! Alles Gute dann, ja. Ja.

T: Danke!

I: Tschüss. (TB App TN 08 , Pos. 1-136)