**Transkript TN18**

I: Dann Hintergrund, also von dem Grund des Interviews. Wir sind in dem Forschungsprojekt TeamBaby jetzt in der letzten Phase. Das Ziel ist die Reduzierung von sogenannten vermeidbaren unerwünschten Ereignissen durch bessere Kommunikation. Und, diese unerwünschten Ereignisse sind, also in Deutschland zum Glück sehr selten, jetzt wirklich schlimme Vorfälle, aber, also es geht auch darum, jetzt, also, ja, Unwohlsein, Leiden, Schmerzen und so weiter, unnötige Schmerzen zu verhindern. Und in dem Zusammenhang haben wir zuerst Personal an zwei universitären Kliniken geschult, also das Geburtshilfepersonal, persönlich, in Gruppen – wie die miteinander kommunizieren. Dann werdende Mütter und teilweise auch die werdenden Väter – das war online auch wegen Corona, aber auch in einer Gruppe. Und in dem letzten Teil wollen wir diese Schulungsinhalte gerne auch in eine App integrieren, die ja den Vorteil hat, dass sie zeitautonom genutzt werden kann, aber eben den Nachteil, dass man das für sich alleine macht und jetzt auch nicht ein direktes Feedback hat. Und wir haben die Chance, dass die App in die Regelversorgung übernommen wird oder Teile davon. Wir wissen aber, dass wir die auf jeden Fall noch optimieren müssen. Und um Hinweise darauf zu kriegen werden eben auch diese Interviews geführt. Also, wenn Sie noch Fragen haben, gerne. Sonst würde ich jetzt anfangen, was mich direkt interessiert.

T: Ok, dann starten wir.

I: Ok! Ok. Die erste Frage: Sind Sie schon Mutter?

T: Kleinen Moment ganz kurz, weil es klingelt gerade an der Tür. Ich muss einmal ganz kurz hin – der Nachteil vom Homeoffice

I: Kein Problem! Ja!

T: Tschuldigung //

I: Also… Die erste Frage: Sind sie schon Mutter?

T: Nein.

I: Noch nicht. Ok. Wie lange wird es noch, also wie lange sind Sie noch schwanger, ungefähr?

T: Drei Wochen.

I: Oh! Oh! Oh! Und dann sind Sie eigentlich gar nicht mehr im Home-Office?

T: Naja, also theoretisch nicht, aber ich mache noch ein paar Sachen fertig.

I: Ok, ja. \*lacht\* Gut, dann die nächste Frage: Wie haben Sie von der App erfahren?

T: Ähm, über die TK.

I: Ah ja. Ok. Und was war Ihre Motivation die zu nutzen?

T: Mhm… Ich habe gesehen, dass das so eine Kommunikations-App ist und ich finde eigentlich immer so Kommunikationssachen ganz spannend, weil das auch in meinem Beruf das wichtig ist und ich auch schon Kommunikationstrainings absolviert habe und da wollte ich einfach mal gucken was diese App (unverständlich) und dann habe ich quasi da weitergeklickt und mir das mal angeguckt.

I: Ähm und wie fanden Sie die jetzt? Die App… Die Inhalte?

T: Bitte?

I: hat Ihnen die App jetzt, hat Ihnen die jetzt zugesagt? Sie haben ja gesagt Sie wollen gerne mal gucken wie die so ist.

T: Oh das ist leider total abgehackt. Jetzt verstehe ich Sie gar nicht mehr.

I: Ähm… Dann mache ich auch nochmal meine Kamera aus. Sonst müssten wir doch auf das Telefon übergehen.

T: Telefon ist wahrscheinlich besser.

I: Ich probiere es nochmal, wenn meine Kamera aus ist. Ähm… Verstehen Sie mich jetzt besser?

T: Ja.

I: Ja?

T: Also bis jetzt klingt es ganz gut.

I: Ok.

T: Ja…

I: Dann probieren… Äh ja. Ich hatte Sie jetzt….

T: Ja.

I: Ok… nach der Bewertung der App gefragt. Sie haben ja gesagt Sie wollten mal gucken was da so drin ist und wie ist jetzt Ihre Bewertung davon?

T: Wollen Sie (unverständlich) …haben oder in Prozent oder wie hätten Sie das gerne bewertet?

I: Thematisch \*lacht\*

T: Ich finde das Thema ist sehr wichtig. Vor allem Kommunikation in schwierigen Situationen in ungewohnten Situationen ich finde aber das gleichzeitig die App auch noch Verbesserungspotential hat, weil man innerhalb von so einer Lerneinheit, das man nicht oben quasi in das Hauptmenü zurückgehen kann.

I: Ok.

T: ich hab mir aufgeschrieben, hatte ich, dass teilweise dieses Textfeld bei mir unten nicht mehr weggegangen ist, also da sind schon noch so ein paar Verbesserungsecken da, aber so vom Grundgegangen finde ich das eine gute Sache.

I: Ok, aber das wäre jetzt, also das wäre jetzt sehr gut, wenn Sie einfach ausführen, was Sie finden, was wir anders machen sollten.

Tauch per Telefon telefonieren, weil es ist tatsächlich so, dass das immer wieder nicht funktioniert …

I: Dann rufe ich Sie jetzt gleich an, ja? Ok. Danke.

T: Haben Sie meine Handy Nummer?

I: Ich meine ja…

T: Ok, perfekt.

I: Ja?

T: Ok.

I: Gut, dann bis gleich. Ja?

I: Ja, Schmiedhofer. Also!

T: Ja, perfekt. Das hat eine ganz andere Qualität.

I: Ja, ok. Gut! \*lacht\* Ok! Achso, ich habe... Also, das Gespräch wird aufgenommen. Ja?

T: Ja, natürlich. Das stand auch schon in der Aufklärung drin

I: Genau. Ok, gut, äh, ja, also… Dann war ich gerade an dem Punkt, es wäre schön, wenn Sie da ganz konkrete, also so konkret wie möglich Verbesserungsvorschläge machen können, für die App.

T: Ok. Ähm... Gut, dann versuche ich das mal Stück für Stück was mir vorhin, ich hab’s mir vorher auch nochmal angeguckt was mir da in den Sinn gekommen ist, abzuarbeiten. Also, Sie haben ja so eine Skala in Prozent die da angeben wird, wo man dann durch hin und her Schieben vom Finger das einstellen kann. Das finde ich zum Beispiel muss nicht auf den Prozent genau wert sein, sondern das würde in 5- oder 10er Schritten reichen. Bei mir war das dann so, ich wollte eigentlich 100 auswählen und dann war ich halt irgendwie dann bei 98 und dann habe ich halt einfach weitergeklickt, weil mir das dann egal war.

I: \*lacht\* Ok, ok. Ja.

T: Ähm… Genau! Dann habe ich was geschrieben in ein Textfeld und darunter waren dann aber auch wieder solche Skalen zum auswählen und dieses Textfeld, also ne, die Tastatur, die in dieser App eingeblendet war, ist aber dann nicht wieder quasi ausgeblendet worden, in dem Moment wo ich fertig war mit Schreiben. Und dadurch hat es mir den halben Bildschirm quasi über die Tastatur weggenommen.

I: Ok, ja.

T: Und ich habe jetzt aber kein total seltenes Handy, also ich habe ein Samsung S20, Android, also es ist eigentlich ein gängiges Handy und äh… genau, das war mir aufgefallen. Dann hätte ich mir gewünscht, als ich zwischendurch nämlich mal unterbrechen musste kurz, dass es einfach so die Möglichkeit gegeben hätte dieses äh diese Lerneinheit zu verlassen, in das Hauptmenü zurückzukehren und später einfach an der Stelle wo man war, wieder einzusteigen.

I: Mhm!

T: Genau… Das wäre jetzt so was wir so aufs erste mal einfällt… Achso! Und dann zwischen… Genau und dann kam irgendwann – ich glaube das war nach Lerneinheit 3 oder so – ähm nochmal fragen wo ich auch wieder auf so einer Skala die Prozentwerte eangeben musste und da hatte ich aber das Gefühl, dass die Fragen, dass ich die ja eigentlich schonmal beantwortet hatte…

I: Genau. Ja.

T: …weil die ja vorne…

I: Ok, ja!

T: Ist das gewünscht?

I: Ähm… Also, das war, also das war jetzt sozusagen bei dieser Test-App, so, ja? Und das kommt nicht nur bei Ihnen nicht gut an.

T: Ah ok!

T: Ich habe bei solchen Fragebögen – die werden ja auch häufig von den, von Psychologen zum Beispiel verwendet näh? Diese Art von Fragebögen wo sich die Fragen auch quasi wiederholen, oder nahezu wiederholen, wo man natürlich auch schauen möchte, ob die Antworten möglichst konstant sind, aber ich habe da immer so ein bisschen das Gefühl man wird da überprüft, ob man seine Meinung geändert hat oder ob man sich auch wirklich Mühe gegeben hat das ernsthaft zu beantworten oder so, also das fand ich auf jeden Fall nicht so toll, dass ich da jetzt die gleichen Fragen dann wieder hatte.

I: Ja! Ja. Das ist ein guter Punkt, ja. Und die einzelnen Kapitel, also so thematisch? Also jetzt so „Vier Seiten einer Nachricht“, „Speaking Up“ – Sie haben ja gesagtSsie sind da mit sowieso erfahren, professionell, also „Vier Seiten“ haben Sie sicherlich gekannt?

T: Ich habe das leider nicht verstanden. Was habe ich gekannt?

I: Äh, die vier Seiten einer Nachricht, also jetzt als, also es sind ja verschiedene Kommunikationskonzepte, die…

T: Ja.

I: …die einzelnen Kapitel beinhalten.

T: Ja, genau.

I: Und da die Frage wie Sie die bewerten jeweils.

T: Also das, soweit ich das durchgeklickt habe, durchgespielt habe, fand ich inhaltlich gut. Also, das ist jetzt nicht, also zu meinem Hintergrund – ich bin Kieferorthopädin – das heißt also ich mache auch Patientenkommunikation, aber von der anderen Seite her, ähm \*lacht\*

I: Ja!

T: Dass ich nicht der Patient bin, sondern äh die andere Seite. Ähm und äh… Ja, also für mich hat das jetzt eigentlich inhaltlich gepasst. Das war halt für mich nichts totales Neues, aber es war ganz spannend mal zu sehen, wie so ein Kurs aufgebaut ist.

I: Ah ja. Haben Sie die App denn äh durchgeklickt?

T: Nicht bis zum, nicht bis zum letzten Kapitel äh das sind noch 10 Kapitel näh?

I: Ja! Ja!

T: Genau und ich habe die Hälfte davon absolviert.

I: Ah ja und haben Sie das am Stück gemacht oder/ Ne Sie haben ja schon gesagt Sie haben unterbrochen oder?

T: Ich musste… Ja. Ich musste mal vorhin kurz unterbrechen. Ich habe heute die Lerneinheit, also ich habe die Lerneinheiten nochmal am Stück gemacht, weil beim letzten Mal habe ich mir das auch schon angeguckt und dann dachte ich mir, weil das jetzt schon ein paar Wochen her ist, und Sie mich da heute konkret danach fragen werden, wäre mir das unangenehm da jetzt irgendwie über etwas sprechen zu müssen was ich gar nicht mehr so präsent habe.

I: Ok. Ok. Gut also das heißt jetzt so von dem inhaltlichen Konzept wären Sie ein… also, finden Sie: Könnte man so lassen.

T: Ja.

I: Ok. Gut. Also, das heißt Sie haben, also wenn ich, ähm… Ja… Wollen Sie die noch weiter machen in den nächsten drei Wochen?

T: Mmm… Also, wahrscheinlich eher nicht, weil ich mich eigentlich mit anderen Strategien auf die Geburt noch detaillierter vorbereiten möchte.

I: Ok.

T: Also der Hintergrund ist ja immer die Frage, ob man von sich selber glaubt, dass man sich in der Kommunikation schwer tut oder dass man da nochmal ein bisschen Auffrischung, Nachschulung braucht und das glaube ich eigentlich nicht, also ich glaube von mir schon, dass ich meine Wünsche und auch Bedürfnisse klar artikulieren kann, also das glaube ich.

I: Gut, ok.

T: Das glaube ich eigentlich schon. Ähm… Ich glaube für jemanden wie meinen Partner jetzt zum Beispiel der Medizin-fern ist, dass das für den sogar vielleicht schwieriger ist, dann in der Situation. Was ich jetzt für mich so entschieden habe was mir sehr wichtig ist noch, ist das Thema so autogenes Training in Sachen Entspannung näh und ähm ich habe mich auch mit dem Thema „Hypnobirthing“ beschäftigt. Falls Ihnen das was sagt?

I: Ja. Ja.

T: Genau und das sind so die Sachen wo ich jetzt auch nochmal bis zur Geburt mich weiter mit befassen möchte, weil ich glaube, dass man über eine entsprechende Atmung aber auch innere Gelassenheit und Entspannung, da auch ganz viel erreichen kann.

I: Ah ja. Also, wenn ich Sie dann richtig verstehe, dann finden Sie so eine Kommunikations-App generell gut, würden für sich aber sagen, dass Sie schon recht erfahren sind, also sowohl, also, durch Ihren, durch Ihren Beruf, durch Ihre Person, ähm, und sich auch noch anderweitig vorbereiten können, also dass Sie jetzt ganz, dass **Sie** ganz konkret von der App jetzt für die Geburt nicht profitieren, sozusagen. Ich sage mal wegen des Decken-Effektes, ja? Also, weil Sie schon die Kompetenzen haben.

T: Ja. Zumindest weitgehend, wahrscheinlich. \*lacht\*

I: Ja! Ja. \*lacht\* Ja. Gut!

T: Also natürlich nochmal was anderes in einer ungewohnten Situation. Ich will es jetzt nicht Stresssituation nennen aber das ist auf jeden Fall ja nichts Alltägliches, da eigentlich erlernte Kompetenzen abzurufen…

I: Ja.

T: Aber an sich ist es auch was, ich glaube, wenn man sich das zutraut und da entspannt in die Sache rein geht, dass man das dann auch hinbekommt.

I: Ja… Ja, klar! Also, es ist natürlich trotzdem immer noch die Frage, Also, es gibt dann immer noch die Personalseite, aber, also bei den Schulungen des Personals, ja, haben wir auch, also bei denen dann, also da geht es dann oft um die Zusammenarbeit zwischen den Ärztinnen und den Hebammen, ja? Was ganz spannend ist, weil es Berufsgruppen sind die jeweils eine unterschiedliche Perspektive haben auf die Frau die Sie betreuen.

T: Achso, ja. Und das eine ist halt auch eher Geburtsmedizin und das andere ist halt mehr Geburtshilfe und äh… Ja! Absolut!

I: Ja. Und äh… Also, das fand, das fand ich auch ganz spannend, ja? Weil, weil die haben praktisch einen Strukturkonflikt, der positiv und negativ ist, ja? Und da gibt es eine ganze Menge auch wenn man an, ja an Kommunikationspotenzial, was dann auch wiederum natürlich mit der, mit der Frau dann zu tun hat. Also, dass die zum Beispiel möglichst beide dasselbe sagen und nicht unterschiedlich oder so.

T: Ja, genau! Das ist auch etwas was diese Situationen total schwierig, wenn man von verschiedenen Leuten verschiedene Aussagen dann bekommt. Das versuchen wir in der Praxis auch immer zu vermeiden, aber natürlich, auch das passiert mal, dass eine Mitarbeiterin was anderes sagt als der Arzt.

I: Ja… Aber, also ich glaube das Wichtigste ist schon mal, dass man sich dessen bewusst ist, dass man es nicht tun sollte, ja? Dann… Ja! Gut.

T: Ja, also was ich zum Beispiel in Sachen Kommunikation extrem störend fand oder so insgesamt… Ähm… Ich war zur Anmeldung der Geburt hier in der nächstgelegenen Klinik und hatte da so ein Vorgespräch oder halt eben diese Anmeldung. Da ging es darum Formulare auszufüllen und letztendlich weitgehend wurde der Mutterpass abgetippt. Und das Telefon von dieser Hebamme die dieses Gespräch geführt hat das hat halt alle 5 Minuten geklingelt. Zwischendurch musste sie, ich glaube, 3 Mal weg und ich war letzten Endes, abgesehen davon, dass ich eh schon eine Stunde warten musste, war ich eine und eine viertel Stunde in diesem Raum um diese Unterlagen da mit ihr fertig zu machen. Und das hätte letztendlich, hätte das vielleicht eine viertel Stunde, maximal 20 Minuten in Anspruch genommen. Und dann hatte ich auch immer das Gefühl Sie wurde so rausgerissen aus dem Gespräch und musste sich nachher erst wieder eindenken an welcher Stelle sie war, also das war zum Beispiel in Sachen Kommunikation extrem unglücklich und das ist zum Beispiel auf jeden Fall was, wo man dran arbeiten kann, aber natürlich weiß ich auch wie der Klinikalltag ist und dass da halt nicht immer alles perfekt laufen kann.

I: Ja… Haben Sie das Kapitel Empathie und Perspektivwechsel auch gemacht?

T: Welche Nummer war das?

I: 5.

T: Das war das, wo ich ausgestiegen bin. \*lacht\*

I: Ok. Ok. \*lacht\* Ok. Gut. Also, das hat nämlich immer erstaunliche Effekte also bei den werdenden Müttern, ja, war es teilweise so, dann bei der Auswertung, also die jetzt in der direkten Schulung, in der Gruppenschulung waren, dass die dann, also vor allen Dingen Verständnis für das Personal entwickelt haben, ja? Was natürlich nicht das Hauptziel ist, sondern nur ein Bereich, dass wenn man jetzt irgendwie warten muss, dass man meist verstehen sollte es ist nicht persönlich gemeint, also jetzt auf der Wochenbettstation zum Beispiel.

T: Mhm.

I: Ja. Aber, dass es natürlich nicht dazu führen soll die eigenen Bedürfnisse nicht zu artikulieren oder so, oder einfach zurückzunehmen. Ja…

T: Ja.

I: Ja, aber das ist halt ein typisches, ja, typisches Klinikverhalten, ja? Ähm… Ja, gut. Haben Sie etwas gesagt in der Situation zu der Hebamme?

T: Ne, weil sie sich von sich aus entschuldigt hat,selber gemerkt hat, dass die Situation sehr unglücklich war und für mich war das jetzt in keinem Moment davon, dass die Situation mir irgendwie entgleist ist oder ich das Gefühl hatte, dass dadurch Informationen die ich anbringen wollte nicht angebracht, oderuntergegangen sind, sondern es wurde dann alles abgearbeitet aber es hat halt, es hat eine Ewigkeit gedauert und ich will auch gar nicht wissen, was die folgenden Patienten von mir gedacht haben was ich für ein komplizierter Fall war, weil ich ein und eine viertel Stunde in diesem Raum gesessen habe, aber wie gesagt, das war eigentlich eine viertel Stunde, 20 Minuten effektiv, effektives Gespräch.

I: Ah ja. Ja. Gut! Ne, aber das ist so ein typisches Beispiel, ja? Ähm. Ja. Gut… Also ich wäre dann soweit durch. Wenn Sie noch was ergänzen möchten gerne! Also technisch haben Sie ja auch schon gesagt Sie hätten, wären gerne direkt in das Kapitel zurückgekommen, Sie hatten zum Teil mit dem Sichtfeld Probleme…

T: Ja!

I: Ja… Gut. Ja. Dann wären, dann hätte ich eigentlich die wichtigsten Punkte.

T: Ja… Und was ich eigentlich auch ganz schön finde, viele Apps haben ja zu Beginn auch so eine Art Tutorial, wie das Ganze funktioniert. Das hätte ich eigentlich auch ganz schön gefunden so zu Beginn als, Erklärung.

I: Ja?

T: Wie, wie diese, wie diese App funktioniert, auch, das ist ja, kann man ja auch ganz schön mit ein paar Graphiken demonstrieren und nur ganz wenig Text, weil ich immer kein Freund bin von so viel Text lesen. \*lacht\*

I: Ja!

T: Sondern irgendwie anschaulich zu beginnen. So das Ziel darstellen. Genau…

I: Ok, gut.

T: Was theoretisch… Ich weiß nicht ob man das machen kann, aber dass man so ein bisschen vielleicht auch Schwerpunkte wählen kann, mit denen man in der App trainieren möchte und nicht einfach diese 10 Kapitel hat die man durcharbeiten muss, sondern man könnte auch, ähm… Ja, da ein bisschen von Anfang Schwerpunkte wählen und dann die App individualisieren. Ich weiß nicht… Gibt’s die… Gibt’s auch eine Partner-App? Dass äh… So Kommunikation für Geburtsbegleiter?

I: Also eigentlich wollten, also eigentlich gibt es die für alle Gruppen. Also, für die, wir sagen immer Begleitpersonen, ja? Und auch für das Personal, aber, Also, das ist ja so ein bisschen modifiziert, aber ich finde zu wenig, ja? Also, man, es ist eigentlich zu stark, also sie sind sich eigentlich zu ähnlich – das hat schlicht Kostengründe – also, das sind ja Forschungsmittel die wir für die App nutzen und das ist einfach nicht so eine richtig hohe Summe. Ja…

T: Ja, ok!

I: Also, das ist einfach, das ist einfach der Grund. Und wenn eben die Techniker bereit ist, das in die Regelversorgung zu übernehmen, haben die natürlich ganz andere Möglichkeiten.

T: Ah ok, verstehe!

I: Ja.

TN: : Aber das wäre vielleicht noch so ein interessanter Aspekt, dass es sicherlich auch für manche Männer ganz sinnvoll ist sich da vorzubereiten, weil ich glaube bei denen ist schon häufig viel Unsicherheit. \*lacht\*

I: \*lacht\* Ja und es ist dann ja vielleicht auch ein passendes Instrument.

T: Ja, genau!

I: Ja, danke. Das ist auch nochmal, das ist auch nochmal ein guter Hinweis, wie gesagt, wir haben das also eigentlich schon, ja? Aber es ist zu wenig ausdifferenziert und das hat einfach die, ja, die Kostengründe.

T: Ja… Ich weiß wie es ist so ein Forschungsprojekt auf die Beine zu stellen.

I: Ja.

T: \*lacht\*

I: \*lacht\* Ja. Ok. Gut!

T: Ich bin selber auch Prüfärztin, also ich weiß wie es läuft mit den Forschungsmitteln. \*lacht\*

I: Ok, gut. \*lacht\* Ok! Gut… Also! Dann ganz herzlichen Dank und ja und dann wünsche ich Ihnen, dass alles gut verläuft, ja?

T: Ja, vielen Dank!

I: Ja. Eine schöne Geburt. \*lacht\*

T: Ja, Dankeschön! Ich wünsche Ihnen ein schönes Wochenende, wenn es so weit ist. Und viel Erfolg bei der Weiterentwicklung von der App.

I: Danke! Ja Ihnen auch. Tschüss! Ja, tschüss!