**Transkript TN23**

I: Ich spreche Sie dann auch nicht mehr mit Namen an.

T: Ok.

I: Ja? Weil… Also, das wird dann abgetippt von Studierenden aus Bremen und man weiß dann nicht wer Sie sind.

\*Es folgt ein Gespräch über technische Schwierigkeiten\*

I: Gut, ok. Dann fange ich mal an. Also, herzlichen Dank. Ich erkläre Ihnen nochmal kurz den Hintergrund.

\*Es folgt ein Gespräch über den Projekthintergrund\*

I: Und Sie haben ja übermittelt, dass Sie die \*gemeint ist die App\* nach kurzer Zeit abgebrochen haben, näh? Das stimmt?

T: Ja, genau. Das stimmt.

I: Ja… Dann gehe ich mal kurz mit den Fragen durch: Wie haben Sie von der App erfahren?

\*Es folgt ein Gespräch über technische Schwierigkeiten und ein Wechsel zum Telefonat über das Telefon\*

I: Also ich habe kurz den Hintergrund von der Studie erklärt.

T: Ja genau. Das habe ich noch gehört.

I: Das haben Sie wahrscheinlich noch gehört und jetzt war einfach die erste Frage, wie Sie von der App erfahren haben.

T: Ähm ja tatsächlich bin ich mir da gar nicht mehr so im Klaren drüber. Ich habe da schon länger darüber nachgedacht, weil ich ja auch meinem Mann erklärt habe was ich jetzt hier heute mache, aber ich weiß es nicht so recht. Wie kann ich da drauf gestoßen sein? Kann das über Social Media gewesen sein?

I: Das kann sein. Über die Techniker Krankenkasse, falls Sie da versichert sind.

T: Genau oder das.

I: Ok. Ok.

T: Dann über diese Baby-App von denen, weil…

I: Genau!

T: …das war eine von zwei Möglichkeiten.

I: Genau. Genau. Genau.

T: Ok, dann wird das das gewesen sein.

I: Das ist die Wahrscheinlichere, weil die Techniker ist auch an dem Forschungsprojekt als Partner beteiligt und hat da auch sehr viel Reklame für gemacht. Also…

T: Dann wird es das gewesen sein.

I: Ja. Gut. \*lacht\* Dann haben wir das geklärt.

T: \*lacht\*

I: Und ja dann noch die Frage ob Sie schon Mutter sind. Ich hatte eben den Eindruck, ja. \*lacht\*

T: \*lacht\* Ja! Es ist ein kleines Würmchen hier mit dabei.

I: Ja. Ja. Dann: Ähm was war denn Ihre Motivation die App zu nutzen?

T: Tatsächlich habe ich im Vorfeld ja viele Geburtsberichte, Erfahrungsberichte natürlich gehört – das ist ja immer so – und sehr viel Negatives dabei gewesen gerade, wenn es um diese Thematik eben ging bezüglich der Kommunikation. Ich habe mir gedacht: „Gucke ich mal rein und schaue ob man ein paar Tipps mitnehmen kann“. Ja. Und das, das war der Hintergrund.

I: Ok! Und Ihre Erwartungen haben sich dann aber irgendwie nicht so richtig erfüllt? Richtig?

T: Ehrlich gesagt schon…T: Ähm ich war sehr angetan und habe auch ein bisschen dann rum geguckt und ein paar –Lektionen belegt.

I: Ja?

T: Aber habe ehrlich gesagt dann relativ schnell gemerkt, dass das einfach keine Neuigkeiten für mich waren, in dem Sinne. Also, dass das einfach Tipps waren, die sicherlich sehr hilfreich waren und ich habe meinem Mann da auch ein oder zwei Sachen mit auf den Weg gegeben.

I: \*lacht\*

T: Ähm aber für mich persönlich, eben als quasi die Gebärende, war es so ein bisschen, war es immer so: „Ach ok, klar. Hätte ich jetzt… Hätte ich jetzt auch so gemacht“ und dann habe ich es irgendwann einfach nicht mehr weiterverfolgt.

I: Ok. Also, das ist jetzt ziemlich spannend. Können Sie das noch ein bisschen weiter, einfach ein bisschen ausführen?

T: Mhm.

I: Auch vielleicht, ähm, also ob Sie das jetzt schon mal… Also, viele haben jetzt im Rahmen von der Ausbildung, ja, auch Teile der, also jetzt zum Beispiel „Vier Seiten einer Nachricht“ – ist in der Regel gut bekannt – also, ob es auch so einen, ich sage mal so einen theoretischen Hintergrund gibt oder das mehr Ihre ich sage mal übliches, vertrautes, Ihr Verhalten einfach ist?

T: Also, dann eher Letzteres würde ich meinen. Ich habe vielleicht so durch das Leben hinweg immer mal wieder so Positionen gehabt, ähm ja, die es vielleicht nötig gemacht haben, dass man sich mit Menschen unterhält und da so einen gewissen Draht zu findet, allerdings in keinster Weise professionell, aber – das mag jetzt lustig klingen – ich habe zum Beispiel neben meinem Studium ganz ganz lange im Einzelhandel gearbeitet.

I: Ok.

T: Und das ist tatsächlich schon ein riesen Erfahrungswert. Der mag zwar nicht professionell sein, jetzt in der Richtung pädagogisch etc. aber, klar, wie man mit Menschen umzugehen hat und mit Menschen sprechen muss, lernt man, oder sollte man dann relativ schnell dann fix haben. Und was ich da spezifisch… Was mir spezifisch aufgefallen ist: Ich glaube ich kann mich an eine Frage gut erinnern. Da ging es darum was - da ging es nämlich um den Ehemann – was der Ehemann tun kann, wenn es irgendwie im Kreissaal los geht und es ist keine Hebamme da und er geht dann und sucht sie und die Hebamme sagt dann: „Ich komme gleich“ – was er dann, was er dann sagen soll.

I: Ja. Ja.

T: Das fand ich nämlich total wichtig, weil ich meinen Mann gefragt habe und die Antwort die gegeben wurde in der App hat uns super gefallen.

I: Ok. Ok. \*lacht\*

T: Ja, aber ich zum Beispiel, persönlich, wäre ich jetzt an der Stelle meines Mannes gewesen, wäre mir schon klar gewesen, was ich hätte sagen soll, dass ich da jetzt nicht hingehe und Ramba Zamba mache und gleichermaßen mich aber auch nicht abwimmeln lasse, genau, war für mich irgendwie dann ganz sinnig.

I: Ok. Ok. Das mit dem Einzelhandel das macht durchaus Sinn. Also, ich habe auch schon, also eine Interviewpartnerin ist Apothekerin und die hat auch gesagt, sie hat auch die Erfahrung von von den Verkaufsgesprächen.

T: Ja.

I: Ja. Aber es ist ja trotzdem so… Also, manche finden das auch ganz gut, praktisch so eine Bestätigung oder so eine, also so eine, so eine theoretische Bestätigung für praktisches Verhalten zu haben. Das haben Sie aber nicht als was Positives gesehen oder was Hilfreiches?

T: Mhm… Ich glaube… Ich glaube ehrlich gesagt, dass das gar nicht, gar nicht, also, doch ja schon… Jetzt muss ich mich da irgendwie… Doch! Das war schon so, deswegen habe ich ja so ein paar Lektionen gemacht. Sonst hätte ich wahrscheinlich direkt nach der ersten Frage aufgehört. Aber ich fand es dann tatsächlich doch so spannend, noch interessant, dass ich es mir noch ein bisschen weiter angeschaut habe. Lustigerweise übrigens – ich weiß nicht ob das in irgendeiner Art und Weise wichtig ist – hat es mir später überhaupt nichts genutzt. Unter der Geburt dann… \*lacht\*

I: Ok. Ok. \*lacht\*

T: Die Kommunikation ist, glaube ich so schief gegangen wie es nur hätte schief gehen können. Mhm… Ja… Vielleicht auch interessant aber sonst, so theoretisch, fand ich die Fragen sehr gut und fand die Lektionen auch total passend, nur, ja, habe ich das aber nicht für nötig gehalten das zu Ende zu führen.

I: Ok! Und dass die Kommunikation schief gelaufen ist bei der Geburt – glauben Sie, Sie hatten was dran ändern können oder war das mehr schicksalhaft?

T: Ne. Also das war tatsächlich in meinem Fall verschuldet – das ist immer so ein Wort – aber das war dann eher, ja, ein Missstand des Krankenhauses.

I: Ok.

T: Das war Personalmangel. Also, in die Richtung ging das.

I: Ok. Ok. Ja.

T: Und da hätte auch jeder noch so sorgsam gewählte Satz die Situation nicht retten können. \*lacht\*

I: Ja! Ok. Ja. \*lacht\* Ja, da kann man auch kein Personal herbeizaubern. Das ist wahr, ja.

T: Ja…

I: Ja, das ist natürlich auch eins der Ergebnisse, ja? Also, auch gerade bei der Personalkommunikation, ja?

T: Ok.

I: Ja, man kann, also man kann nicht zaubern, ja, aber man kann dann nur die Ressourcen die da sind irgendwie versuchen zu optimieren.

T: Das glaube ich gerne und ich muss auch sagen, so von dem was ich dann eben mitgenommen habe aus der App, machte das schon viel Sinn, weil man natürlich als normaler Mensch da jetzt nicht nur rein geht und an sich denkt, sondern eben auch an das Gegenüber dem man ja diese dann ja irgendwie an den Kopf wirft oder mit dem man sich da unterhalten möchte und ich haben schon viel drüber nachgedacht. Klar! Wie das auch für das Pflegepersonal ist und wie die so eine App wahrnehmen. Ja, finde ich interessant, würde mich sehr interessieren was da so die Meinung zu ist, weil ich glaube schon auch gerne, dass da das Problem oft von beiden Seiten kommt.

\*Es folgt ein Gespräch über das Kommunikationstraining des Personals\*

\*Kommentar der Teilnehmerin: \*

T: Ja, das hört sich super an, ja. Im Endeffekt genau so wie ich mir das gewünscht hätte, dass es da passiert. Ja, interessant…

\*Es folgen weitere Erklärungen des Kommunikationstraining des Personals\*

\*Kommentar der Teilnehmerin: \*

T: Ja, super spannend. Es ist natürlich in so einer Ausnahmesituation, auch in so einer Klinik zu sein ohne quasi krank zu sein und deswegen glaube ich dann, dass das… Die Situation, ja, bringt einige, so, ja, besondere Tage mit sich.

\*Es folgen weitere Erklärungen des Kommunikationstraining des Personals\*

I: Gut also, wenn Sie jetzt so…Sie hatten ja auch vorher Vorbereitungsgespräche also bei Hebammen oder bei Ärztinnen – haben Sie da immer das Gefühl gehabt, dass Sie das Gespräch wirklich so steuern können, dass Sie Informationen erhalten, die Sie benötigen?

T: Nee, überhaupt nicht. Ne, also das war schon, das war gar nicht so. Bei mir gab es in der Schwangerschaft so eine kleine Besonderheit, dass sich das echt schnell herausgestellt hat, dass unser Sohn sehr sehr groß ist.

I: Oh!

T: Das war irgendwie schon dann, weiß nicht, ja im vierten, fünften Monat klar und hat sich auch nicht irgendwie verwachsen und dann war es halt so, hat er fast fünf Kilo dann gewogen bei der Geburt und im Endeffekt ging da jedes Gespräch, ab weiß ich nicht welcher Woche, nur noch darum wie dramatisch das ist und dass es unbedingt ein Kaiserschnitt werden muss oder, aber so eine richtige Information beziehungsweise eben mal eine Kommunikation, muss man eher sage,n gab es da nie. Es war einfach so ein Monolog der einem dann vorgeklatscht wurde und für Rückfragen ist natürlich eh seltenst Zeit, ja.

I: Oh ok. Und, also da konnten Sie das, also hatten Sie auch nicht die Idee, Sie versuchen mal selber Ihre Interessen klarer zu formulieren oder so?

T: Ähm aus, warum das nicht klappte, ist einmal aus der Unsicherheit was dann tatsächlich diese Interessen sind. Natürlich hatte man am Anfang irgendwie dann eine Vorstellung: „Ne ich versuche da… Ich strebe irgendwie eine natürliche Geburt an“ etcetera aber irgendwann aus der Unsicherheit heraus, weil man natürlich dieses medizinische Fachwissen nicht hat, hätte ich gar nicht gewusst was ich wirklich jetzt konkret fragen sollte.

I: Ok! Ja, ok. Verstehe. Ja. Ja, ok. Gut, also dann, eine Frage ist: Was würden Sie anders machen bei der App oder was würden Sie uns empfehlen, was wir anders machen sollten?

T: Gar nicht so viel. Glaube ich… Äh… Gibt es - das habe ich natürlich dann nicht mehr weiter weiterverfolgt – gibt es da irgendwie auch einen Teil der vielleicht spezifisch für den Partner oder die Partnerin, gibt es ja auch, der Gebärenden ist? Das fand ich, wie gesagt, also das war so für mich so das Spannendste, dass ich diese paar Sachen, die ich da belegt hatte dann mit meinem Mann teilen konnte und ihm hat auch wirklich was gebracht.

\*Es folgt eine Erklärung der diesbezüglichen Lage\*

T: Gut man kann es natürlich einfach zusammen machen. Ich habe halt schnell dann die Erfahrung gemacht, bei mir, die Geburt, sagen wir, ging los ab 15 Uhr und ab 15:05 habe ich nichts mehr gesagt und das ging dann bis zu dem Kaiserschnitt.

I: Ja. Ja.

T: Also, das waren dann neun Stunden, wo ich nichts mehr gesagt habe…

I: Oh!

T: …und mein Mann tatsächlich alle Entscheidungen treffen musste und jedes Gespräch geführt hat und Gott sei Dank haben wir uns eben beide drauf vorbereitet, denn sonst wäre das sicherlich sehr schnell noch viel schlimmer geworden.

I: Ok, ja. Also, Sie waren schon vorbereitet?

T: Das, genau, das… Wir waren vorbereitet aber dann natürlich nicht auf die Härte, dann der, der… Ich weiß nicht… Das, das, das… Klar, man hat es noch nie gemacht und ist da vielleicht ein bisschen naiv und wie gesagt, dann war ich doch sehr froh, dass ich, dass ich gerade diese Sachen aus der App auch mit Ihm geteilt habe. Diese drei, vier die ich da mitgenommen habe.

I: Ok. Ok.

T: Ja…

I: Ja. Gut… Gut, also dann war es letztlich doch positiv?

T: Ja! Also, mein Erfahrungswert dann mit der App war positiv. Ich habe die nicht abgebrochen, weil ich die jetzt doof fand.

I: Ok. Ok. Gut und jetzt so, also was die einzelnen Lektionen angeht, also dass man da dann hinterher immer nochmal so eine Selbstauskunft geben muss. Ich weiß nicht ob Ihnen das noch so präsent ist aber ähm… ob Sie da jetzt eine Bewertung zu haben?

T: Ne, das ist mir jetzt nicht ganz vor Augen wie das, wie das war…

I: Ok! Ok! Ne! Ja, ist ja ok. Ja, gut! Also, ich wäre dann so weit durch, ja?

T: Mhm.

I: Ähm ja. Dann vielen Dank! Und dann wünsche ich Ihnen allen dreien, ja, weiter eine gute Zeit mit dem großen Kind! \*lacht\*

T: Ja, vielen Dank! \*lacht\* Das ist tatsächlich auch nicht kleiner geworden seit der Geburt. \*lacht\*

I: \*lacht\*

T: Ne, also ich finde auch, ein ganz tolles Projekt und, wie gesagt, das ist nicht dem geschuldet, dass das in irgendeiner Art und Weise nicht wichtig oder nötig wäre - ganz im Gegenteil und finde es eine gute Sache und wünsche da auch ganz viel Erfolg weiterhin.

I: Ok! Danke! Ja. Ja. Ja. Ja.

T: Danke auch!

I: Tschüss.

T: Tschüss.