

## Körperschmuck, Piercings und Co. in der Zahnarztpraxis

Über den richtigen Umgang unter hygienischen, rechtlichen und psychologischen Aspekten. Von Iris Wälter-Bergob, Meschede, Deutschland.

Nicht nur im Privatleben, sondern auch bei der Arbeit möchten wir in aller Regel gepflegt, stylish und modisch auftreten. Vorgegebene oder einheitliche Praxiskleidung lässt den Teammitgliedern dazu jedoch oft nur einen ganz kleinen Spielraum. Doch was wären Mann und Frau ohne die wunderbaren anderen feschchen Accessoires, mit denen der Körper verziert und herausgeputzt werden kann? Beliebte sind mittlerweile nicht mehr nur klassische Schmuckstücke wie Ohrringe, Armbänder, Ringe oder Uhren. Vielmehr geht der Trend hin zum «implementierten» Körperschmuck in Form von Piercings, Tunnels und Tattoos – oder auch gerne mal zu farbenfrohen, mit kleinen Steinchen verzierten, künstlichen Fingernägeln. Und wie schon die berühmte Coco Chanel gerne betonte, «... soll Schmuck einen nicht wohlhabend erscheinen lassen, sondern schmücken». Die-

sem Zitat schliesse ich mich von ganzem Herzen an – solange dieser Schmuck im Privatleben seinen Platz hat. Im Praxisalltag sind all diese Prachtstücke nicht nur unangebracht, sondern auch aus hygienisch-gesundheitlicher Sicht inakzeptabel.

### Das richtige Mass

In erster Linie darf nicht vergessen werden, dass Infektionen nicht nur von Patienten, sondern auch vom Behandlungsteam selbst ausgehen können. Daher wird in jeder Praxis zu Beginn sichergestellt, dass alle Teammitglieder frei von Infektionen sind. Ist diese Hürde überwunden, gehen wir näher auf unser wichtigstes Arbeitsmittel ein – die Hände:

Aus hygienischen Gründen eignen sich Ringe, Uhren, Armbänder oder andere Schmuckstücke und Accessoires an Händen oder Armen nicht zur Arbeit in der Praxis, da sich



darunter gefährliche Bakterien sammeln können. Darüber hinaus wird die Reinigung und Desinfektion der Hände durch Schmuckstücke stark behindert. Auch zu lange oder gar künstliche Fingernägel stellen ein grosses Risiko dar, da sie nicht ordnungsgemäss gereinigt werden können und im schlimmsten Fall sogar die Einweghandschuhe zerstören. Über beschädigte Einweghandschuhe entsteht während der Behandlung unweigerlich ein direkter Körperkontakt mit Speichel oder Blut des Patienten. Das ist nicht nur gefährlich für den oder die Praxismitarbeiter – sondern auch für die Patienten. Und ausserdem: Welcher Patient spürt schon gerne irgendwelche fremden, langen Fingernägel in seinem Mund oder einen grossen, sperrigen Klunker? Ebenso wirken Nagellack oder andere Nageldekorationen in der Zahnarztpraxis wenig professionell und eher unappetitlich. Es ist ratsam, Fingernägel kurz, gut gepflegt und unlackiert zu hal-

ten, um einen professionellen Eindruck zu erwecken.

Ähnlich verhält es sich mit Tattoos, Piercings oder anderen Schmuckstücken: Nicht jeder teilt die Vorliebe für derlei Körperverzierungen. Vor allem älteren Patienten könnten diese Accessoires als unangebracht oder gar anrühlich aufstossen. Deshalb sollte man sich verinnerlichen, dass persönliche Vorlieben dieser Art ausschliesslich ins Privatleben gehören. Ist man tätowiert, sollte die Kleidung dementsprechend angepasst werden. Das heisst, es sollte entsprechend der Tattoo-position eine Praxiskleidung gewählt werden, welche das Tattoo verdeckt.

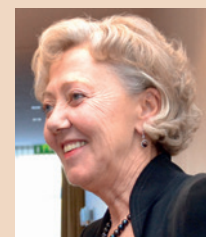
Piercings sind, ähnlich wie Schmuck, Sammelstellen für Bakterien und sollen vor dem Dienst entfernt werden. Wenn man nicht ganz auf Schmuck verzichten möchte, sollte man sich für kleine Ohrstecker entscheiden – keinesfalls grosse Creolen oder Hänger, diese können hinderlich sein.

Das Thema ist auch aus Gesichtspunkten des Arbeitsschutzes bzw. Arbeitsrechts nicht zu unterschätzen. Weiterhin liegt es im Ermessen der Praxis, über die Hygiene und den Arbeitsschutz hinausgehende Regelungen zum Tragen von Schmuck usw. zu treffen. So kann das Tragen von Schmuck oder Piercing gegen die Corporate Identity der Zahnarztpraxis verstossen.

### Fazit

Allgemein ist festzuhalten, dass das generelle äussere Erscheinungsbild des Praxisteams nicht nur dazu dient, Infektionsrisiken vorzubeugen. Vielmehr verkörpert es das Image und den Ruf der Praxis. Und je besser die Reputation – desto sicherer ist auch der persönliche Arbeitsplatz! **DT**

### Kontakt



Iris Wälter-Bergob

IWB Consulting  
Hoppegarten 56  
59872 Meschede, Deutschland  
Tel.: +49 174 3102996  
info@iwbc-consulting.info

ANZEIGE

**calaject.de**

„schmerzarm+komfortabel“

## Verkaufen ist motivieren

Über den Stellenwert von aufrichtiger Kommunikation und Beratung in der Zahnarztpraxis. Von Sven M. Walla, Hillesheim, Deutschland.

Kein Zahnarzt will Verkäufer sein, weil die schon immer einen eher zweifelhaften Ruf hatten. Und natürlich denken wir dabei an Einwände, die es taktisch klug aus der Welt zu räumen gilt, und an Vorwände, die ja durch geschickte Fragen ganz einfach von den Einwänden zu unterscheiden sind. Dann gilt es noch, die Reihenfolge der richtigen Fragen zu beachten, um den Patienten auch moralisch schon mal schön unter Druck zu setzen. Und natürlich an das «Nein» im Verkaufsgespräch, was keiner gerne hört. Viele Verkaufstrainer sagen dann immer: Ein «Nein» bedeutet «Noch Ein Impuls Notwendig». Ich halte das für Blödsinn. Klar ist es schön, einen Patienten von der besseren Lösung zu überzeugen, und auch Einwände müssen mit dem richtigen Handwerkszeug behandelt werden. Aber sicher nicht mit kom-

munikativen Taschenspielertricks, sondern mit ehrlichen Gesprächen auf Augenhöhe. Natürlich sollten Sie auf Einwände richtig reagieren, noch besser ist die Einwandvorwegnahme. Das funktioniert jedoch nicht mit dem Vorhaben, jetzt gerade die teuerste Lösung zu verkaufen, sondern nur mit ehrlicher Kommunikation und Aufklärung über die beste Lösung und der dazugehörigen Alternativen.

Das Nein des Patienten wird übrigens immer noch von vielen Behandlern als persönliche Ablehnung empfunden. Natürlich ist es nicht schön, wenn der Patient Ihnen nicht folgt. Haben Sie sich mal gefragt, ob das auch an Ihnen liegen kann? Haben Sie vielleicht was falsch gemacht? Gab es Punkte, die dem Patienten unklar waren und die er nicht verstanden hat? Vielleicht hat

er sich nicht getraut, zu fragen. Das «Nein» hört kein Mensch gerne, aber es ist kein persönlicher Angriff auf Ihre Person oder Ihre Autorität, es ist oft das Ergebnis einer unglücklichen Art und Weise der Lösungspräsentation. Keiner bekommt gerne etwas verkauft. Also versuchen Sie es erst gar nicht.

Ein gutes Beratungs-(nicht Verkaufsgespräch) besteht aus einem ausgeglichenen Verhältnis der Redezeit. Ihr Teil sollte vor allem aus Fragen bestehen. Was will der Patient wirklich? Ermitteln Sie seine Bedürfnisse, und wecken Sie dann das Interesse für die Möglichkeiten, die für Sie als Zahnarzt am sinnvollsten erscheinen. «Verschreiben» Sie ihm keine Lösung, sondern ermitteln Sie mit ihm gemeinsam die richtige. Üben Sie keinen Druck aus, sondern sorgen Sie für eine Sogwirkung. Kein

Mensch will bevormundet werden. Gehen Sie weg vom aktuellen Negativzustand, hin zum Idealzustand. Welche Möglichkeiten kommen infrage? Welche Lösung ist die beste für Ihren Patienten? Haben Sie diese gefunden, dann kommen Sie zum Abschluss. Hier benötigen Sie eine klare Aussage Ihres Patienten, um gleich darauf den Umsetzungsplan zu erstellen. Damit ist das Gespräch aber noch nicht beendet. Fragen Sie Ihren Patienten, ob es noch etwas gibt, über das er sich Sorgen macht. Zum Schluss kommt die Bestätigung. Geben Sie Ihrem Patienten nochmal das Gefühl, alles richtig gemacht zu haben. Denn wenn noch im Beratungsgespräch Zweifel entstehen, dann wachsen diese zu Hause bis zur Absage aller weiteren Termine.

Sie sehen, ein erfolgreiches Beratungsgespräch hat recht wenig

mit dem Verkaufen zu tun, an das Sie zu Beginn gedacht haben. **DT**

Das Buch des Autors «Mehr Praxiserfolg. 52 Strategien für Zahnärzte» kann derzeit kostenlos unter [www.svenwalla.de](http://www.svenwalla.de) bestellt werden.

### Kontakt



Sven M. Walla

Aachener Str. 2  
54576 Hillesheim, Deutschland  
[www.svenwalla.de](http://www.svenwalla.de)

ANZEIGE

**codent**  
High/Low Speed Handpiece for Dental

**swissmedico.net**  
**sales@swissmedico.net**

Jetzt unverbindlich und kostenlos testen!

2 Jahre Garantie. Titan Beschichtung, 32000 Lux, Keramik Kugellager, super leise, extrem langlebig

