

# The Art of Private Veterinary Practice

## L'art de la pratique vétérinaire privée



### Nothing to fear, but... Part II: The clinician and fears of emotional trauma

### Rien à craindre, mais... Partie II : Le clinicien et la crainte des traumatismes émotionnels

Myrna Milani

In Part I, we explored the fears of animal-related physical harm that veterinarians may encounter. Although not a particularly upbeat subject, most practitioners do accept that such fears exist and that they merit resolution. However, as disconcerting as fears related to any physical attack may be, those concerning animal-related emotional assaults may be equally troubling and have similarly negative effects on the quality of clinician, client, and animal interaction.

“You must be joking,” chuckles Dr. Radke for whom the idea of such an attack has no meaning.

However, ask Dr. Radke about any shift in human perception regarding the optimum human-animal relationship and he will readily agree that such has occurred, particularly among his own companion animal clients. For example, his awareness that increasing numbers of clients perceive their pets as cherished family members strikes Dr. Radke as a beneficial elevation in animal status compared with how people have viewed dogs and cats in the past.

At the same time, most veterinarians also acknowledge that, regardless of any public relations and economic benefits for his/her practice associated with these more intimate human-animal relationships, any positive emotions that motivate clients to make such family connections may be accompanied by a large dose of ignorance regarding the animal's individual and species needs. When that occurs, resolving problems that arise when the animals' needs conflict with the emotional ones their owners project upon them can be very challenging.

But what about any emotional component that Dr. Radke or his younger colleague, Dr. Davenport, injects into their practice philosophy? It goes without saying that practitioners know, or should know, more about the species-specific needs of their animal patients than the average client. However, that does not prevent some veterinarians from projecting emotion-based beliefs onto individual animals and, by extension, their owners. When something about the animal violates those beliefs, these practitioners may feel threatened, and when that occurs,

Dans la partie I, nous avons exploré les craintes des blessures physiques liées aux animaux que peuvent éprouver les vétérinaires. Bien qu'il ne s'agisse pas d'un sujet très réjouissant, la plupart des praticiens acceptent l'existence de ces craintes et du fait qu'il vaut la peine de les aborder. Certes, les craintes liées aux attaques physiques peuvent être très déconcertantes et celles relatives aux affronts émotionnels liés aux animaux peuvent être tout aussi troublantes et avoir des incidences négatives semblables sur l'interaction entre le clinicien, le client et l'animal.

«Vous devez blaguer», rit le D<sup>r</sup> Radke pour qui l'idée d'un tel affront ne veut rien dire.

Cependant, parlez au D<sup>r</sup> Radke d'une évolution de la perception humaine au sujet d'une relation optimale entre humains et animaux et il reconnaîtra volontiers que la situation a changé, particulièrement parmi ses propres clients possédant des animaux de compagnie. Par exemple, il sait que de plus en plus de clients perçoivent leurs animaux de compagnie comme des membres chéris de la famille et le D<sup>r</sup> Radke considère cela comme une élévation bénéfique du statut de l'animal comparativement à la façon dont les gens percevaient anciennement les chiens et les chats.

De même, la plupart des vétérinaires reconnaissent aussi que, sans égard aux avantages publicitaires et financiers pour la clinique qui peuvent découler de ces relations plus intimes entre humains et animaux, les émotions positives qui motivent les clients à établir de tels liens familiaux peuvent être accompagnées d'une bonne dose d'ignorance relativement aux besoins de chaque animal et de son espèce. Lorsque cela se produit, il peut être très difficile de régler les problèmes qui surviennent lorsque les besoins des animaux entrent en conflit avec les besoins émotionnels que leurs propriétaires projettent sur eux.

Mais que dire de la composante émotionnelle que le D<sup>r</sup> Radke ou sa jeune collègue, la D<sup>re</sup> Davenport, insufflent dans leur philosophie de clinique? Il va sans dire que les praticiens en savent plus, ou devraient en savoir plus, sur les besoins particuliers d'une espèce de leurs patients animaux que le client

it is easy to see the animal and/or the client as the source of the problem rather than the beliefs themselves.

One example of this phenomenon is the deeply entrenched belief that canine and feline castration and ovariectomy yield universally positive benefits for the animal, as well as society. More often than not, this belief is accompanied by another: failure to spay or neuter a dog or cat will inevitably lead to serious behavioral and/or medical problems. Some practitioners believe this so strongly that clients who do not comply with this belief may be labeled "irresponsible." Additionally, discussion of evidence that challenges any aspect of the belief is verboten.

Consider how Drs. Radke and Davenport's beliefs on this subject affect their relationship with clients such as the Sontaggs and their well-behaved, healthy, but intact dog, Homer. First, both practitioners dread seeing them.

"It wouldn't be so bad if the dog were a purebred," complains Dr. Radke. "But he's just a mongrel."

"It makes me so angry, I just want to grab Homer and rush him into surgery and do the job," adds Dr. Davenport.

In this case, the animal, in and of himself, does not physically threaten the veterinarians in any way. Quite the contrary, were their beliefs regarding his reproductive status not an issue, they would consider him an ideal patient. Similarly, they would consider the Sontaggs among their best clients because they religiously bring Homer in for routine checkups and, when any problems arise, they scrupulously follow directions when treatment is required. But, because dog and clients challenge the veterinarians' beliefs regarding the benefits of castration, they find it difficult to interact with animal and owners in a meaningful way. Worse, they may even find themselves hoping the dog will develop testicular cancer, aggression, or some other problem they believe they can link directly to his intact status, to further reinforce their belief. In their more rational moments, Drs. Radke and Davenport realize how irrational such thoughts are and that an intact companion animal poses no threat to them. And yet...

Another example of emotional attack that practitioners may fear can be traced to unrealistic, more romanticized views of what constitutes a quality human-animal relationship. For example, even though few veterinarians question the appeal of an idyllic theory in which animals always willingly do whatever humans ask, in exchange for a bit of food or kind words, those with a broad range of experience recognize that a particular animal may not share this view for multiple reasons. In that case, the ideal approach may precipitate a less-than-ideal response.

Like many true believers, Dr. Davenport refuses to accept this possibility...until the fateful day she meets an animal that is totally unimpressed by all her sweet cajoling and treats. Once again, the animal, a quiet, reserved gelding, has no desire to physically harm her. However, his repeated attempts to retreat from the veterinarian's ever more determined sunny offerings make it clear that her approach is upsetting rather than calming him. Because this is the opposite of what she believes her response should communicate, she feels threatened. When that occurs, her response to the animal's failure to comply with her beliefs is an unfortunately not uncommon one.

moyen. Cependant, cela n'empêche pas certains vétérinaires de projeter des croyances fondées sur des émotions sur les animaux individuels, et, par extension, sur leurs propriétaires. Lorsque quelque chose à propos de l'animal enfonce ces croyances, ces praticiens peuvent se sentir menacés et, lorsque cela se produit, il est facile de considérer l'animal et/ou le client comme la source du problème plutôt que les croyances mêmes.

Expliquons ce phénomène en citant l'exemple de la croyance profondément ancrée que la castration et l'ovariectomie des canins et des félins procurent des avantages positifs universels pour l'animal ainsi que pour la société. Plus souvent qu'autrement, cette croyance s'accompagne d'un autre précepte : si l'on ne stérilise pas un chien ou un chat, cela entraînera inévitablement de graves problèmes de comportement ou de santé. Certains praticiens croient cela si fermement que les clients qui ne se conforment pas à cette croyance peuvent être qualifiés d'«irresponsables». De plus, il est interdit de discuter des preuves contestant un aspect de cette croyance.

Considérons comment les croyances des D<sup>rs</sup> Radke et Davenport sur ce sujet affectent leur relation avec des clients comme les Sontaggs et leur chien docile et en santé, mais intact, Homer. D'abord, les deux praticiens appréhendent de l'examiner.

«Ce ne serait pas si pire si le chien était un chien de race», se plaint le D<sup>r</sup> Radke. «Mais c'est seulement une race mélangée.»

«Cela m'irrite tellement que je veux simplement saisir Homer et me précipiter dans la salle d'opération et procéder tout de suite à l'intervention», ajoute la D<sup>re</sup> Davenport.

Dans ce cas, l'animal lui-même ne menace pas physiquement les vétérinaires. Au contraire, si leurs croyances à l'égard de son statut reproductif n'étaient pas un problème, ils le considéreraient comme un patient idéal. Parallèlement, ils considéreraient les Sontaggs parmi leurs meilleurs clients parce qu'ils amènent religieusement Homer pour ses examens de routine et lorsqu'il survient des problèmes, ils suivent leurs directives à la lettre lorsqu'un traitement est requis. Mais, parce que le chien et les clients ne se conforment pas aux croyances des vétérinaires concernant les avantages de la castration, il est difficile pour eux d'interagir avec l'animal et les propriétaires d'une manière efficace. Pis, ils se surprennent peut-être même à espérer que le chien développe un cancer des testicules, de l'agression ou un autre problème qui leur permettrait d'établir un lien direct avec son statut de chien intact afin de confirmer leur croyance. Dans leurs moments plus rationnels, les D<sup>rs</sup> Radke et Davenport réalisent que de telles pensées sont irrationnelles et qu'un animal de compagnie intact ne les menace aucunement. Et pourtant...

Un exemple d'un affront émotionnel que peuvent craindre les praticiens peut provenir des conceptions irréalistes et romantiques de ce qui constitue une relation humaine-animale de qualité. Par exemple, même si peu de vétérinaires remettent en question l'attrait d'une théorie idyllique en vertu de laquelle les animaux font toujours de bon gré ce que les humains leur demandent, en échange d'un peu de nourriture ou de bons mots, ceux possédant une vaste expérience reconnaissent qu'un animal particulier peut ne pas partager cette optique pour plusieurs raisons. Dans ce cas, l'approche idéale peut précipiter une réponse qui est loin d'être idéale.

“There’s something wrong with that animal!” she tells his owner with certainty. Depending on how threatened she feels, she may even allude to serious behavioral and/or medical problems.

In reality, though, she has no way of knowing this because she did not examine the animal or review its history. Her “diagnosis” is based strictly on the fact that the animal attacked her emotion- rather than knowledge-based belief that her all-positive approach was guaranteed to elicit an equally positive response from all normal animals. By her definition, if that response does not occur, there must be something wrong with the animal. In the worst case scenario, not only does the veterinarian imply that there is something wrong with the animal, she also implies that there is something wrong with the relationship between the animal and the owners.

“I’ve never seen an animal that doesn’t respond to lots of loving or treats,” she tells the gelding’s owners. “Well, except for those that have been abused.”

And just as practitioners may use special words, colors, or codes on hospital records to signal that an animal poses a physical threat, some may share their negative observations about animals and clients whom they perceive as threatening their beliefs with their coworkers and colleagues, both within and outside the practice.

“I know the Hubners’ horse looks normal and their kids adore him, but I think there’s something funny going on at their place,” she tells Dr. Radke. “Why else would he refuse treats?”

Notice that the issue here is not whether one agrees with Drs. Radke or Davenport’s beliefs regarding spay and neuter, all-positive training, or any other veterinary practice or philosophy. The issue is in perceiving any client- or animal-related belief as both static and inviolate, and then feeling threatened when a particular client or animal challenges it. What comprised state-of-the-art technology 50 years ago is often laughable now. So many “gold standards” of treatment and practice philosophy have come and gone that the only thing one can reasonably say about them is that the sequence will continue.

At the same time, an interesting paradox exists relative to the strength of beliefs versus any challenge to them: the more knowledge-based the belief, the less negative the response to any challenge. The more knowledge-based the belief, the more awareness that a spectrum of legitimate responses may exist. That, in turn, allows practitioners to think outside the limits of their belief-box and appreciate the whole picture.

“I still believe that spay and neuter is the best means of population control for dogs and cats,” admits Dr. Radke, “but I also can understand why some people have concerns relative to their specific animals. The Sontaggs are good clients and Homer is a great dog and it’s working for them so that’s fine with me.”

“And I still believe that all-positive training is the best way to go, but sometimes it doesn’t work, and that’s OK, too,” says Dr. Davenport after exploring the topic more objectively.

What about those veterinarians who cannot accept any differences in beliefs? In those cases, it would be better if the veterinarian referred the client to a colleague who either did share the client’s views, or at least was tolerant of them. What practitioners do not want to do is engage in power struggles

Comme beaucoup de fervents croyants, la D<sup>re</sup> Davenport refuse d’accepter cette possibilité...jusqu’au jour fatidique où elle rencontre un animal qui demeure totalement indifférent à toutes ses cajoleries et à ses gâteries. De nouveau, l’animal, un hongre calme et réservé, n’a nullement l’intention de la blesser physiquement. Cependant, ses tentatives répétées de refuser les généreuses offrandes de la vétérinaire de plus en plus déterminée indiquent clairement que son approche le contrarie au lieu de le calmer. Parce que la réaction de l’hongre est contraire à ses croyances relatives au comportement attendu, la vétérinaire se sent menacée. Lorsque cela se produit, elle réagit d’une manière malheureusement courante au refus de l’animal de se conformer à ses désirs.

«Il y a quelque chose qui ne va pas avec cet animal!», dit-elle avec conviction au propriétaire. Selon le degré de menace qu’elle ressent, elle pourra même faire allusion à des problèmes de comportement et/ou médicaux graves.

Mais, en réalité, elle ne possède aucun moyen de savoir cela parce qu’elle n’a pas examiné l’animal ni passé en revue ses antécédents. Son «diagnostic» se fonde strictement sur le fait que l’animal a porté atteinte à ses croyances fondées sur les émotions plutôt que sur des connaissances de la réaction que devrait susciter son approche positive chez tous les animaux normaux. Selon sa définition, si cette réaction ne se produit pas, il doit y avoir quelque chose d’anormal avec l’animal. Dans le pire des cas, non seulement la vétérinaire suggère-t-elle qu’il y a un problème avec l’animal, mais elle laisse aussi entendre qu’il y a un problème dans la relation entre l’animal et les propriétaires.

«Je n’ai jamais vu un animal qui ne répondait pas à beaucoup d’affection et à des gâteries», dit-elle aux propriétaires de l’hongre. «Sauf pour ceux qui ont été victimes de violence.»

Et tout comme les praticiens peuvent avoir recours à des mots, à des couleurs ou à des codes spéciaux dans les dossiers d’hôpitaux pour signaler qu’un animal présente un danger physique, d’autres peuvent partager leurs observations négatives à propos des animaux et des clients qu’ils perçoivent comme menaçant leurs croyances avec leurs collègues de travail, à la clinique et à l’extérieur.

«Je sais que le cheval des Hubner semble normal et que leurs enfants l’adorent, mais je crois qu’il y a quelque chose d’étrange qui se passe dans cette maison», dit-elle au D<sup>r</sup> Radke. «Sinon, pourquoi refuserait-il des gâteries?»

À noter que l’enjeu ici n’est pas de savoir si l’on est d’accord avec les croyances des D<sup>rs</sup> Radke ou Davenport concernant la stérilisation, le dressage à renforcement positif ou toute autre philosophie ou pratique vétérinaire, mais plutôt de percevoir une croyance relative aux clients ou aux animaux comme statique et inviolable, puis de se sentir menacé lorsqu’un client ou un animal particulier la remet en question. Ce qui constituait de la technologie de pointe il y a 50 ans est souvent risible aujourd’hui. Les normes élevées pour les traitements et les philosophies des cliniques ont tellement changé au fil des ans que nous pouvons seulement raisonnablement prédire que cette tendance se poursuivra.

De même, il existe un paradoxe intéressant relativement à la force des croyances et à la contestation de ces dernières : plus la croyance s’appuie sur des connaissances, moins la réaction

in which they attempt to force their beliefs on their clients. Although practitioners may rationalize these attempts as being “for the good of the animal,” this approach merely consumes time and energy that should be devoted to ensuring a quality relationship with the animal and client.

Considering that veterinarians with all their training can find themselves assaulted by such fears, it is not surprising that some clients may fall prey to them, too. In Part III, we will explore how client fears also may sabotage quality communication and the treatment process. ■

---

à une contestation sera négative. Plus la croyance s’appuie sur des connaissances, plus on est conscient qu’il puisse exister un éventail de réponses légitimes. Cela permet ensuite aux praticiens de sortir de leurs croyances acceptées et d’apprécier le tableau d’ensemble.

«Je crois toujours que la stérilisation est le meilleur moyen de contrôler la population des chiens et des chats», admet le Dr Radke, «mais je peux aussi comprendre pourquoi certaines personnes nourrissent des inquiétudes envers leurs animaux particuliers. Les Sontagg sont de bons clients et Homer est un chien gentil et cela fonctionne pour eux et ça me convient.»

«Et je crois toujours que le dressage à renforcement positif est la meilleure façon, mais parfois cette méthode ne fonctionne pas, et ça aussi c’est correct», dit la Dr<sup>re</sup> Davenport après avoir exploré le sujet plus objectivement.

Et que dire de ces vétérinaires qui ne peuvent pas accepter de différences dans leurs croyances? Dans ces cas, il serait préférable si le vétérinaire adressait le client à un collègue qui partage les vues du client ou qui du moins les tolère. Les praticiens ne désirent pas s’engager dans une lutte de pouvoir où ils tentent d’imposer leurs croyances à leurs clients. Même si les praticiens peuvent justifier ces tentatives comme étant pour «le bien de l’animal», cette approche ne fait que consommer du temps et de l’énergie qui devraient être consacrées en vue de favoriser une relation de qualité avec l’animal et le client.

Compte tenu que les vétérinaires, avec toute leur formation, peuvent être assaillis par de telles craintes, il n’est pas surprenant que certains clients puissent aussi y succomber. Dans la partie III, nous explorerons comment les craintes des clients peuvent aussi saboter une communication de qualité et le processus de traitement. ■