

# The Art of Private Veterinary Practice

## L'art de la pratique vétérinaire privée



### Working with praise-dependent clients

### Travailler avec des clients qui ont besoin d'éloges

Myrna Milani

**T**he previous column explored the need for praise as it affects staff within the veterinary practice. Although it would be nice to think otherwise, the reality is that this same phenomenon affects some clients, too.

"No problem," Dr. Pauley announces. "I can easily inject frequent praise into my examination sound track."

If only it were so simple! While it is true that even the most taciturn practitioners can learn to sprinkle their client conversations with praise during an examination, the challenge is in filling this need after the client leaves the clinic, or the veterinarian leaves the barn. As far as why practitioners would want, let alone need, to do this, a word sums it up: compliance. In the past, multiple columns have explored the limits traditionally imposed by clients on their relationships with their animals that may undermine compliance. For this segment of the client population, repeated injections of praise may also be necessary throughout the treatment process to ensure its success.

For older practitioners and those younger ones raised outside the culture of praise, the idea of meeting such a need in their clients is even more exasperating and frustrating than the idea of fulfilling a similar need in their colleagues or staff members.

"Sometimes it takes everything I've got to properly diagnose the problem and formulate the best treatment for every case I see in a day," Dr. Pauley points out. "If I have to provide praise and encouragement throughout the treatment process... Well, I don't know where the time or energy to do that is supposed to come from."

Other practitioners find the concept difficult for more personal reasons. "I normally spend a fair amount of time interacting with my clients, because I see a lot of chronic cases, plus most of my clients live in my area," admits Dr. Pauley's associate, Dr. Rosario. "But I'm not good with words and I think some lame attempt at praise would be worse than none at all."

That both of these clinicians' concerns are reasonable goes without saying. The question is whether the consequences that result when such praise is not forthcoming justify the effort needed to make any changes. Regarding those consequences, we know from the discussion regarding employees and praise that, when needed praise is not received, people who need it

**L**a rubrique précédente a exploré le besoin d'éloges au sein du personnel de la clinique vétérinaire. Malheureusement, il s'avère que certains clients sont aussi touchés par ce phénomène.

«Pas de problème», annonce le D<sup>r</sup> Pauley. «Je peux facilement insérer des éloges fréquents dans mon programme d'examen.»

Si seulement c'était si simple! Même si les praticiens les plus taciturnes peuvent apprendre à saupoudrer des éloges dans leurs conversations avec les clients durant un examen, le défi consiste à répondre à ce besoin après que le client quitte la clinique ou que le vétérinaire quitte la grange. Pourquoi les praticiens voudraient-ils, voire devraient-ils, continuer de donner des éloges? Une seule raison : l'observance. Par le passé, de nombreuses rubriques ont exploré les limites traditionnellement imposées par les clients sur leurs relations avec leurs animaux qui pourraient miner l'observance. Pour ce groupe de clients, des injections répétées d'éloges peuvent aussi être nécessaires pendant le traitement afin d'assurer son succès.

Pour les praticiens plus âgés et les jeunes praticiens élevés hors de la culture de l'éloge, l'idée de combler un tel besoin des clients est encore plus exaspérant et frustrant que l'idée de combler un besoin semblable chez leurs collègues ou les membres du personnel.

«Parfois, il faut que j'investisse toute mon énergie pour bien diagnostiquer le problème et formuler le meilleur traitement pour tous les cas que je rencontre dans une journée», signale le D<sup>r</sup> Pauley. «Si je dois fournir des éloges et des encouragements pendant tout le traitement... Eh bien, je ne sais pas où je suis censé trouver le temps et l'énergie.»

D'autres praticiens envisagent ce concept avec difficulté pour des raisons personnelles. «Je passe habituellement pas mal de temps à interagir avec mes clients, parce que je vois beaucoup de cas chroniques et que la plupart de mes clients vivent dans mon quartier», admet l'associée du D<sup>r</sup> Pauley, la D<sup>re</sup> Rosario. «Mais j'ai de la difficulté à trouver les bons mots et je crois qu'une tentative médiocre d'offrir des éloges ferait plus de tort que de bien.»

Il va sans dire que les préoccupations de ces cliniciens sont raisonnables. La question consiste à savoir si les conséquences

may seek employment elsewhere. But although this may result in inconvenience and even financial hardship for the practice owner, for the most part, animal care will not be compromised because the void created can be filled in some other way. Until a permanent replacement arrives, those remaining in the practice may have to work longer hours or temporary help may be hired. In some circumstances, clients may be referred, or choose to move, to other practices to maintain a standard of quality animal care.

However, when clients need praise to fuel their fulfillment of the treatment process, its lack can have life-long negative consequences for the animal. Whether clients who find themselves in this position reduce or suspend treatment altogether commonly depends on 3 factors. The 1st factor is the complexity of the treatment; the more complex the treatment, the more praise some clients may need to accomplish it. This complexity might take the form of juggling nutritional, exercise, and insulin requirements for a diabetic animal, or enlisting help from family members to hold a fractious donkey while the animal's abscessed foot is soaked.

The 2nd factor that may cause praise-seekers to give up is the duration of the treatment. In general, the shorter the duration, the less praise needed to sustain the client throughout it. Ms. Carmody considers medicating her dog's infected ears for 2 wk with nary a word of encouragement from the veterinarians or their staff a thankless job, but she gets it done. However, when it comes to treating that same animal for a chronic, but not life-threatening, skin infection, the lack of praise soon erodes her commitment to the daily medication, weekly baths, and life-long dietary changes.

Both of these factors are additionally problematic because both are relative. What strikes veterinarians as a simple treatment may seem like a very complex one to clients who are used to being praised for accomplishing the simplest tasks. For example, Ms. Carmody believes that just remembering to hand-feed her animal a palatable medication ranks as a major accomplishment. Routine bathing plus transitioning her pet to and maintaining it on a special diet strike her as tasks of heroic proportion requiring all kinds of outside reinforcement and support. Meanwhile, Dr. Rosario sees these same tasks as routine.

Similarly, Dr. Rosario considers a 7- to 14-day treatment period so basic that summoning the wherewith to accomplish it barely warrants mention. That those who need praise would view this same interval as an arduous, seemingly endless, medical marathon never crosses her mind.

The 3rd factor is the client's relationship with the animal. If the relationship is good, it will help to dissipate any negative effects of praise-deprivation and the treatment will be accomplished. However, if the relationship is marginal to nonexistent, it will take even more praise to ensure the animal's proper treatment. At its worst, the negative feelings that the lack of praise evokes may cause the client to resent the animal, which, in turn, will undermine the relationship and the treatment process even more.

So what can busy practitioners do to meet these clients' needs? For starters, recognize that a need for excess praise arises from a lack of self-confidence. Because Dr. Rosario recognizes

découlant de l'absence de ces éloges justifient l'effort requis pour apporter des changements. Sans égard à ces conséquences, nous avons appris, lors de la discussion concernant les employés et les éloges que, lorsque des éloges requis ne sont pas reçus, les personnes qui en ont besoin peuvent aller chercher un emploi ailleurs. Mais, même si cela peut causer des dérangements et même des difficultés financières pour le propriétaire de la clinique, la plupart du temps, les soins des animaux ne seront pas compromis parce que l'on peut combler les besoins d'une autre manière. Jusqu'à l'arrivée d'un remplaçant permanent, les vétérinaires de la clinique pourront devoir travailler des heures plus longues ou du personnel temporaire peut être embauché. Dans certaines circonstances, les clients peuvent être dirigés vers d'autres vétérinaires ou choisir d'aller ailleurs afin de conserver la même niveau de qualité de soins.

Cependant, lorsque les clients ont besoin d'éloges pour augmenter leur observance du traitement, son absence peut avoir des conséquences négatives à long terme pour l'animal. La réduction ou l'arrêt du traitement par des clients qui se trouvent dans cette position dépend habituellement de trois facteurs. Le premier facteur est la complexité du traitement; plus le traitement est complexe, plus certains clients auront besoin d'éloges pour l'administrer. Cette complexité peut exiger la gestion de la nutrition, de l'exercice et de l'insuline pour un animal diabétique ou la sollicitation d'aide de la famille pour tenir un âne récalcitrant pendant un bain de pied pour guérir un abcès.

Le deuxième facteur qui peut causer la cessation du traitement par ces clients est la durée du traitement. En général, plus le traitement est court, moins le client a besoin d'éloges pour le respecter. M<sup>me</sup> Carmody considère que l'administration d'un médicament pendant deux semaines dans les oreilles infectées de son chien sans un mot d'encouragement des vétérinaires ni de leur personnel est un travail ingrat, mais elle le fait tout de même. Cependant, lorsque vient le temps de traiter le même animal pour une infection de la peau chronique, mais non dangereuse, l'absence d'éloges gruge bientôt son engagement à administrer quotidiennement le médicament, les bains hebdomadaires et les modifications de l'alimentation.

Ce qui complique encore plus ces deux facteurs est leur nature relative. Ce qui semble aux vétérinaires comme un traitement simple peut paraître très complexe aux clients qui ont l'habitude de recevoir des éloges pour l'accomplissement de tâches simples. Par exemple, M<sup>me</sup> Carmody croit que le seul fait de se rappeler de donner à la main un médicament savoureux à l'animal constitue un exploit. Les bains routiniers et la diète de transition et de maintien de son animal lui apparaissent comme des tâches de proportions héroïques qui exigent toutes sortes de renforts et de soutien de l'extérieur. Entre-temps, la D<sup>re</sup> Rosario considère ces mêmes tâches comme routinières.

Parallèlement, la D<sup>re</sup> Rosario considère une période de traitement de 7 à 14 jours tellement fondamentale qu'il ne vaut même pas la peine de mentionner l'effort requis pour l'administrer. Que ceux qui ont besoin d'éloges considéreraient cette durée comme un marathon médical ardu presque interminable ne traverse jamais son esprit.

Le troisième facteur est la relation du client avec l'animal. Si la relation est bonne, cela aidera à dissiper les effets négatifs de

the benefits confident owners confer upon their animals, she can justify mustering the resources to make remarks designed to build client confidence more readily than she can justify dispensing gratuitous praise. Rather than giving Ms. Carmody a hearty, but vacuous, “What a great job you’re doing!”, the veterinarian tells her exactly how her conscientious care is aiding her animal’s recovery: “Look how well that raw spot on Sparky’s back is healing. And feel his coat. It’s not nearly as dry as it was. He’s acting so much better, too. All of that thanks to your hard work and commitment to him.”

The veterinarian’s coupling of praise for the client with concrete evidence of the results of her efforts produces a trinity of benefits. First, she satiates the client’s immediate need for praise. Second, by linking praise to something Ms. Carmody can actually observe on her animal, Dr. Rosario provides her with visual cues that will enable her to summon the memory of his praise later. Third, the client can share the concrete evidence of her and her animal’s success with friends and family, who may further praise her.

Breaking down more complex treatments into smaller components may also benefit praise-needy clients. Granted, by doing this it may take his client longer to get her diabetic animal’s glucose levels stabilized than Dr. Pauley would like, however the confidence the owner develops as she succeeds in these lesser endeavors will limit the amount of fortifying praise she’ll need from the veterinarian over time.

Literature in the form of a pamphlet or handout, providing owners with support on any toll that the animal’s condition and its treatment may take on them, can help to prevent clients from feeling abandoned. Unfortunately, many veterinary handouts are written more like veterinary textbooks, focusing completely on the animal and the treatment. Nary a word appears regarding the client’s critical role in the treatment process and how much the veterinary staff appreciates that person’s willingness to conscientiously fulfill it. Such a glaring oversight may defeat clients with a high praise requirement before they even begin.

Owners of animals with chronic conditions may benefit additionally from interaction with others whose animals are experiencing the same problem. While always the case, this is especially true of those clients lacking confidence who need more support in general. When Drs. Pauley and Rosario established support groups within their practices, they provided their clients with a local support network, as well as avoiding the problems that may occur when people seek such reinforcement via chat groups on the Internet.

A final option involves adapting an assessment technique used in animals to clients. Much has been written about determining an animal’s level of pain and then treating it accordingly. Perhaps the time has come to offer that same service to clients, relative to their ability to fulfill their animals’ treatment. If Dr. Rosario routinely asks, “On a scale of 1 to 10, how do you feel about your ability to provide this treatment?” and a client replies, “Between a 2 and a 3,” that signals a far greater need for clinician support for this client than for one who replies, “About a 9.”

At this point, veterinarians needn’t involve themselves in time-consuming discussions of all possible options to lessen their clients’ emotional pain. All they need to do is to ask the

privation d’éloges et le traitement sera accompli. Cependant, si la relation est marginale ou inexistante, il faudra encore plus d’éloges pour assurer le traitement adéquat de l’animal. Dans la pire éventualité, les sentiments négatifs provoqués par l’absence d’éloges pourront susciter le ressentiment du client face à l’animal, ce qui minera encore plus la relation et le traitement.

Alors que peuvent faire les praticiens occupés pour combler les besoins de ces clients? D’abord, il faut reconnaître que le besoin d’éloges excessifs provient d’un manque de confiance en soi. Parce que la D<sup>re</sup> Rosario reconnaît les avantages que des propriétaires confiants peuvent conférer à leurs animaux, elle peut se justifier à elle-même plus facilement l’énergie consacrée aux remarques visant à rehausser la confiance que la communication d’éloges non mérités. Plutôt que de dire à M<sup>me</sup> Carmody «Quel bon travail vous faites!» d’un ton cordial mais distrait, la vétérinaire lui dit exactement comment ses soins consciencieux facilitent le rétablissement de son animal : «Regardez comment cette tache à vif sur le dos de Sparky est en train de guérir. Et sentez son pelage. Il n’est pas aussi sec qu’il était. Il se comporte également tellement mieux. Tout cela grâce à votre excellent travail et à votre engagement envers lui.»

Les éloges de la vétérinaire et les résultats concrets des efforts de la cliente produisent trois avantages. D’abord, ils satisfont au besoin immédiat d’éloges de la cliente. Deuxièmement, en établissant un lien entre les éloges et des résultats que M<sup>me</sup> Carmody peut constater elle-même sur son animal, la D<sup>re</sup> Rosario lui donne des indices visuels qui lui permettront de se rappeler ultérieurement les éloges. Troisièmement, la cliente peut partager la preuve concrète de son succès et de celui de l’animal avec des amis et de la famille qui pourront lui transmettre d’autres éloges.

La séparation des traitements complexes en des éléments plus simples peut aussi profiter aux clients qui nécessitent des éloges. Bien entendu, il faudra plus de temps à la cliente pour stabiliser les niveaux de glucose de l’animal diabétique que ne le préférerait le D<sup>r</sup> Pauley, mais la confiance acquise par la propriétaire tandis qu’elle réussit avec les traitements moins complexes limitera la quantité d’éloges de soutien dont elle aura besoin du vétérinaire au fil du temps.

De la documentation sous forme d’un dépliant ou d’un livret, qui offre du soutien aux propriétaires sur le fardeau imposé par l’affection de l’animal et son traitement, peut aider à prévenir un sentiment d’abandon chez les clients. Malheureusement, beaucoup de feuillets vétérinaires sont plutôt rédigés comme des manuels vétérinaires et traitent uniquement de l’animal et de son traitement. On n’y trouve presque pas de mention du rôle essentiel du client dans le traitement et comment le personnel vétérinaire apprécie sa volonté à accomplir ce rôle. Cet oubli si flagrant peut avoir raison de ceux qui ont un grand besoin d’éloges avant même de commencer.

Les propriétaires d’animaux avec des affections chroniques peuvent également bénéficier d’une interaction avec d’autres personnes dont les animaux éprouvent les mêmes problèmes. Bien que cela soit toujours le cas, c’est particulièrement vrai des clients qui manquent de confiance et qui ont généralement besoin de plus soutien. Lorsque les D<sup>rs</sup> Pauley et Rosario ont formé des groupes de soutien dans leurs cliniques, ils ont fourni

one question that will validate the importance of the client's role in the treatment process, as well as the clinician's willingness to support that person throughout that endeavor: "What can I do to help?" ■

à leurs clients un réseau de soutien local et ont évité les problèmes qui peuvent se produire lorsque des personnes cherchent de tels renforts dans les forums de clavardage sur Internet.

Une dernière option consiste à adapter une technique d'évaluation des animaux. On a beaucoup écrit au sujet de la détermination du niveau de douleur d'un animal et de la façon de la traiter adéquatement. Le temps est peut-être venu d'offrir le même service aux clients, en ce qui a trait à leur capacité à mener à bien le traitement de leurs animaux. Si la D<sup>re</sup> Rosario demande de routine : «Sur une échelle de 1 à 10, comment évaluez-vous votre capacité à administrer ce traitement?» et qu'un client

répond «Entre un 2 et un 3», cela indique un besoin de soutien beaucoup plus important de la part du clinicien que pour le client qui répond «Environ un 9».

À ce moment, les vétérinaires n'ont pas besoin de se lancer dans de longues discussions sur toutes les options possibles pour réduire la douleur émotionnelle de leurs clients. Ils doivent simplement poser une question qui validera l'importance du rôle du client dans le traitement, ainsi que le volenté du clinicien à appuyer cette personne pendant cette entreprise : «Que puis-je faire pour vous aider?» ■

## Book Review

### Compte rendu de livre

#### Exotic Pet Behavior – Birds, Reptiles, and Small Mammals

Bradley Bays T, Lightfoot T, Mayer J. Saunders Elsevier, St. Louis, Missouri, USA, 2006. 458 pp. ISBN 0-4160-0009-7. CDN\$93.95.

**E**xotic Pet Behavior is an excellent supplemental resource for any veterinarian whose practice includes birds, reptiles, or small mammals. The book is divided into major sections based on species: Rabbits, Psittacines, Reptiles, Ferrets, Guinea Pigs, and Small Rodents and Miscellaneous Small Mammals, including unusual pets such as fennec foxes, prairie dogs, short-tailed opossums, and sugar gliders. Each section describes normal and abnormal behavior in wild and captive bred animals, and includes a brief overview of natural history to provide context. Photographs and drawings depict behavioral communication postures and other normal and abnormal postures, while "Suggestion Boxes" covering training, socialization, and common clinical signs of illness serve as quick reference guides to

specific topics. Each section concludes with an extensive list of recommended sources for additional information on biology or common diseases and their treatment.

In addition to the focus on the behavior of well and ill exotic animals, the book complements existing standard texts on exotic animal medicine and surgery with regard to coverage of symptoms and treatments for minor clinical diseases. Information concerning breeding and reproduction, as well as special husbandry considerations for hospitalizing exotic pets was particularly useful.

There is a great deal of practical (and, in some instances, difficult to find) information packed into this book. It is easy to read and to use as a quick reference aid to answering questions about normal and abnormal behavior, and applying this understanding to identify early signs of illness in most of the exotic pets commonly seen in current veterinary practice.

*Reviewed by Altina M. Wickstrom, BSc, DVM, Acadia Veterinary Clinic, #4, 3421-8th Street East, Saskatoon, Saskatchewan S7H 0W5.*