The Art of Private Veterinary Practice
L'art de la pratique vétérinaire privée

Empathy and communication

Empathie et communication

Myrna Milani

The terms sympathy and empathy are often used interchangeably to denote pity for another. However, as anyone going through a trying period knows, expressions of pity may elicit quite opposite responses. One factor contributing to this paradoxical potential is the perceived motivation of the speaker. When Dr. Beaudelaire tells Ms. Gregory that he is so sorry that her animal's highly malignant cancer is untreatable, she interprets this as a sincere offer of support and feels comforted by the veterinarian's soothing words of consolation. But when he uses that same approach on Ms. Hornby, she screams, "I don't *want* your pity!"

But to what motivation does Dr. Beaudelaire actually assign his responses?

"I see myself pretty much as the bearer of bad news that doesn't intimately affect me," he reports. "I don't try to place myself in Ms. Gregory's position because I consider trying to do that is unprofessional. Instead I see any attempt to understand what this news means to her as beyond my comprehension."

According to the veterinarian, Ms. Gregory either agrees with this approach or she does not. There is nothing he can do about that, although naturally he is pleased when she agrees with him.

On the other hand, Ms. Hornby is offended by Dr. Beaudelaire's response, which she considers standoffish and even patronizing. She expects him to understand the implications of his announcement for her and her animal and to guide her through the process of bringing the ordeal to an acceptable conclusion.

"I fully intended to do that," declares the veterinarian after-the-fact. "But she didn't give me a chance."

Unfortunately, that is a common consequence of such breakdowns in communications. Once clients believe the clinician does not understand the seriousness of the event and its effect on them as well as the animal, it may be difficult for the

Les termes sympathie et empathie sont souvent utilisés de manière interchangeable pour exprimer la pitié envers autrui. Cependant, comme le savent les personnes vivant des moments difficiles, des expressions de pitié peuvent susciter des réponses diamétralement opposées. Un facteur qui contribue à ce potentiel paradoxal est la motivation perçue de l'interlocuteur. Lorsque le Dr Beaudelaire dit à Mme Gregory qu'il est vraiment désolé que le cancer très grave de son animal est incurable, elle interprète cela comme une offre sincère de soutien et s'estime réconfortée par les mots de consolation du vétérinaire. Mais lorsqu'il utilise la même approche avec Mme Hornby, elle s'écrie : «Je ne *veux* pas de votre pitié!».

Mais à quelle motivation le Dr Beaudelaire assigne-t-il réellement ses réponses?

«Je me considère comme le porteur de mauvaises nouvelles qui ne me touchent pas intimement», signale-t-il. «Je n'essaie pas de me mettre à la place de Mme Gregory parce que je considère cela comme non professionnel. Je considère plutôt qu'il n'est pas possible pour moi de tenter de comprendre ce que cette nouvelle signifie pour elle.»

Selon le vétérinaire, Mme Gregory est soit en accord ou en désaccord avec cette approche. Il n'y a rien qu'il puisse faire pour changer la situation, bien qu'il soit naturellement heureux lorsqu'elle est d'accord avec lui.

Par contre, Mme Hornby est offusquée par la réponse du Dr Beaudelaire, qu'elle considère distante et même condescendante. Elle s'attend à ce qu'il comprenne les conséquences de la nouvelle pour elle et son animal et qu'il la guide lors du processus de résolution afin de parvenir à une conclusion acceptable à cette épreuve.

«J'avais pleinement l'intention de procéder de cette façon», déclare le vétérinaire après coup. «Mais elle ne m'en a pas donné l'occasion.»

Use of this article is limited to a single copy for personal study. Anyone interested in obtaining reprints should contact the CVMA office (hbroughton@cvma-acmv.org) for additional copies or permission to use this material elsewhere.

L'usage du présent article se limite à un seul exemplaire pour étude personnelle. Les personnes intéressées à se procurer des réimpressions devraient communiquer avec le bureau de l'ACMV (hbroughton@cvma-acmv.org) pour obtenir des exemplaires additionnels ou la permission d'utiliser cet article ailleurs.

practitioner to repair any damage done by that perception. This occurs because sympathy and empathy are most commonly expressed to those who are experiencing periods of emotional instability. During such times, even the most seemingly insignificant comments or actions of others may be blown out of proportion.

"I can't believe it!" Ms. Hornby sobs to anyone who will listen. "Dr. Beaudelaire tells me the best dog I ever had is as good as dead and all he can say is that he's *sorry*!"

Perhaps because most people are well aware of how difficult it can be to successfully traverse the emotional minefield triggered by sad events, few want to think objectively about the best way to respond to them beforehand. Instead they may adopt an "I'll know how to make the right response when the time comes" stance as their guide. As a result, they may know very little about the role empathy plays in human (and nonhuman) behavior and how it contributes to quality client communication.

Unlike the bulk of the population, researchers interested in animal behavioral and the human-animal relationship have become increasingly intrigued by these emotions. In his latest book, *The Age of Empathy: Nature's Lessons for a Kinder Society* (Harmony Books, 2009), primatologist Frans de Waal discusses this research and its significance for human and nonhuman species. Because veterinarians in practice daily work with humans plus animals of all species, understanding the roots of empathy can provide insights regarding its practical clinical applications.

Everyone is aware of how infectious certain expressions can be. When we hear others laughing, it is often much easier to join in than to remain aloof. When others yawn, we may have to struggle mightily to avoid yawning, too. Similarly, when young apes put on their play faces or dogs assume the play stance, others of their own and sometimes other species mimic the response. One reason people are attracted to dog parks is because of how much pleasure they gain from watching dogs play with other dogs. de Waal convincingly argues that the roots for empathy lie in this predilection for mimicry.

Trained as we are in western cultures to view ourselves as independent thinkers or even in the case of some professions as superior thinkers, the idea of consciously, let alone subconsciously, wanting to do what everyone else is doing initially seems somehow wrong. However, if we look at this from a survival vantage point, we can appreciate how the ability to synchronize one's thoughts and actions with others in the group could be an asset. Yawns and/or other expressions that get the entire troop, pack, or camp into a sleep mode would ensure that some youngster was not getting into trouble while the adults slept, or that the activities of a non-sleeper would attract a predator when the rest of the group was defenseless. Mood contagion also would ensure that everyone was on the same page relative to keeping tabs on a potential or actual predator when the group was out and about.

In contemporary life, humans mimic the language, body-language, and even the clothing and hairstyles of those viewed as role models in an effort to gain the benefits conferred by a perceived alliance with that person.

"Does this mean that, if my clients view me as a role model, they'll mimic me?' asks Dr. Beaudelaire.

Malheureusement, il s'agit d'une conséquence fréquente de telles ruptures de communication. Une fois que les clients croient que le clinicien ne comprend pas la gravité de l'événement et son effet sur les clients ainsi que l'animal, il peut être difficile pour le praticien de réparer les dommages causés par cette perception. Cela se produit parce que la sympathie et l'empathie sont les plus communément exprimées envers ceux qui vivent des périodes d'instabilité émotionnelle. Durant ces moments, même les commentaires ou les gestes les plus anodins en apparence peuvent être complètement exagérés.

«Je ne peux pas le croire!», déclare Mme Hornby en sanglotant à quiconque veut bien l'entendre. «Le Dr Beaudelaire me dit que le meilleur chien que j'aie jamais eu est pour ainsi dire mort et tout ce qu'il peut dire est qu'il est *désolé!*»

Peut-être parce que la plupart des personnes savent à quel point il est difficile de traverser avec succès le champ de mines émotionnel déclenché par des événements tristes, peu de personnes désirent réfléchir de façon objective sur la meilleure réponse aux événements avant qu'ils ne se produisent. Ils peuvent plutôt adopter une position de «je saurais comment répondre quand le temps viendra» pour se guider. Par conséquent, ils peuvent en savoir très peu sur le rôle de l'empathie dans le comportement humain (et non humain) et comment elle contribue à une communication de qualité avec la clientèle.

Contrairement à la majorité de la population, les chercheurs s'intéressant au comportement animal et au lien humain-animal sont devenus de plus en plus intrigués par ces émotions. Dans son dernier livre, *The Age of Empathy: Nature's Lessons for a Kinder Society* (Harmony Books, 2009), le primatologue Frans de Waal discute de cette recherche et de sa signification pour les espèces humaines et non humaines. Parce que les vétérinaires en pratique travaillent quotidiennement avec des humains et des animaux de toutes les espèces, la compréhension des racines de l'empathie peut fournir des explications concernant ses applications cliniques pratiques.

Tout le monde sait comment certaines expressions peuvent être infectieuses. Lorsque nous entendons d'autres personnes rire, il est souvent plus facile d'imiter le comportement que de demeurer indifférent. Lorsque les autres bâillent, nous pouvons devoir lutter de toutes nos forces pour éviter de bâiller à notre tour. Parallèlement, lorsque les jeunes singes adoptent leur visage enjoué ou que les chiens adoptent la position du jeu, d'autres individus de leur espèce et parfois d'autres espèces imitent la réponse. Les gens sont attirés dans les parcs à chiens entre autres en raison du plaisir qu'ils éprouvent à observer les chiens jouer avec d'autres chiens. Le chercheur de Waal présente l'argument convaincant selon lequel les racines de l'empathie trouvent leur origine dans cette prédilection pour l'imitation.

Dans les cultures occidentales, nous sommes formés à nous percevoir comme des penseurs indépendants ou même, dans le cas de certaines professions, comme des penseurs supérieurs, et l'idée de vouloir faire, consciemment, pour ne pas dire subconsciemment, ce que toutes les autres personnes font semble de prime abord erronée. Cependant, si nous observons cela d'un point de vue de la survie, nous pouvons apprécier comment la capacité de synchroniser ses pensées et ses gestes avec ceux d'autres dans le groupe pourrait être un atout. Les bâillements

Yes, provided they view his expressions or actions as appropriate given their situation. As we have seen, expressions of sympathy (or any other emotion) that the client perceives as insincere may be ignored or trigger what the role model considers an inappropriate response. When Ms. Hornby does not receive what she considered heartfelt input from Dr. Beaudelaire regarding her options, she feels abandoned and lashes out at him. Similarly, clients who believe that their veterinarian is making fun of a problem they see as quite serious or, the opposite, that the clinician is making a big problem out of something they view as minor, may find their inability to accept the response of someone they consider a role model distressing. In all of these cases, the clients expect the veterinarian to sympathize, to be in synchrony with them.

Another function of empathy that can backfire for clinicians is its role in teaching and learning. Like most animal species, humans evolved to teach by example and learn by mimicking. Learners naturally watch those they perceive as role models for cues regarding how to accomplish various tasks. This behavior is so deeply entrenched that parents sitting in the audience at the school play may find themselves silently mouthing their child's lines when the budding thespian recites them. Coaches may pass imaginary balls or pivot as they watch their teams play.

But this is not the way we teach in western cultures. Even with the addition of his high-tech training aides in his examination rooms, Dr. Beaudelaire remains a talking head of the "Do as I say, not as I do" school. Although he may feel sorry that his client's arthritis might make medicating the rambunctious cat difficult, he lacks the empathy that would cause him to demonstrate how to do this.

"Well, that may be true for Dr. Beaudelaire, but it's most certainly not true for me!" hotly counters Dr. Mathias. "I *do* identify with my clients and I *do* want to help them. But I don't have time to learn touchy-feely responses for every situation I encounter in practice."

This is a valid concern, and it brings up the difference between pseudo-empathy and true empathy. Empathy is not about presenting carefully choreographed words of support or providing clients with mechanical demonstrations about how to accomplish various animal-related tasks properly. Such responses constitute pseudo-empathetic ones. Veterinarians who give all clients who have just euthanized an animal the same canned Rainbow Bridge response fall into this category, as do those who supply their clients with handouts without explanation of the material in those handouts. While some clients may accept this as the best that their veterinarian can do, others will feel offended by what they see as a less than sincere offering.

True empathy is based on what researchers refer to as "embodied" cognition. It is based on paying attention to and learning as much from clients as we expect them to pay attention to and learn from us. Literature and the conventional wisdom are filled with examples of the relationship between empathy, learning, and role models. Adages that caution us to walk in another's shoes or beware throwing stones remind us that comments which result from a lack of empathy gain us little respect from others. Other sayings remind us to lead by example, to instill in others the wherewithal to carry on in our absence.

et/ou les autres expressions qui incitent l'ensemble de la troupe, de la meute ou du camp à dormir feraient en sorte que certains jeunes ne s'attireraient pas d'ennuis pendant le sommeil des adultes ou que les activités d'un individu qui ne dort pas attirerait un prédateur lorsque le reste du groupe est vulnérable. La contagion des humeurs garantirait aussi que tout le monde est d'accord sur la façon de surveiller un prédateur potentiel ou réel lors des déplacements du groupe.

Dans la vie contemporaine, les humains imitent le langage, le langage corporel et même les vêtements et les coiffures de ceux qui sont considérés comme des modèles afin d'acquérir les avantages conférés par une alliance perçue avec cette personne.

«Cela veut-il dire que, si mes clients me perçoivent comme un modèle, ils m'imiteront?», demande le Dr Beaudelaire.

Oui, pourvu qu'ils considèrent ses expressions ou ses gestes appropriés compte tenu de la situation. Comme nous l'avons vu, des expressions de sympathie (ou de toute autre émotion) qui sont perçues comme hypocrites par le client peuvent être écartées ou déclencher ce que le modèle considère comme une réponse inappropriée. Lorsque Mme Hornby ne reçoit pas ce qu'elle considère comme une réaction sincère de la part du Dr Beaudelaire à propos de ses options, elle se sent abandonnée et lui lance des invectives. Parallèlement, les clients qui croient que leur vétérinaire s'amuse d'un problème qu'ils considèrent comme très grave ou, à l'opposé, que le clinicien crée un problème important avec quelque chose qu'ils considèrent comme un problème mineur pourront être bouleversés par leur incapacité à accepter la réponse de quelqu'un qu'ils considèrent comme un modèle. Dans tous ces cas, les clients s'attendent à ce que le vétérinaire compatisse, qu'il soit sur la même longueur d'ondes.

Une autre fonction de l'empathie qui peut avoir l'effet inverse que prévu pour les cliniciens est le rôle d'enseignement et d'apprentissage. Comme la plupart des espèces animales, les humains ont évolué pour prêcher par l'exemple et apprendre en imitant. Les apprenants observent naturellement ceux qu'ils perçoivent comme des modèles pour déceler des signaux concernant la façon d'accomplir diverses tâches. Ce comportement est si profondément ancré que les parents assis dans l'auditoire à la pièce de théâtre de l'école pourront se trouver en train de prononcer silencieusement les répliques de leur enfant lorsque le comédien en herbe les récite. Les entraîneurs peuvent se passer des balles imaginaires ou pivoter tandis qu'ils regardent le jeu de leur équipe.

Mais ce n'est pas la façon dont nous enseignons dans les cultures occidentales. Même avec l'ajout d'outils de formation hautement perfectionnés dans ses salles d'examen, le Dr Beaudelaire demeure un partisan de l'école «Faites ce que je dis et non ce que je fais». Même s'il peut être désolé que l'arthrite de son client puisse compliquer l'administration des médicaments au chat exubérant, il ne possède pas l'empathie qui lui permettrait de lui montrer comment faire.

«Cela peut être vrai pour le Dr Beaudelaire, mais ce ne l'est certainement pas pour moi!», rétorque avec vigueur le Dr Mathias. «Je *m'identifie* avec mes clients et je *veux* les aider. Mais je n'ai pas le temps d'apprendre des réponses sentimentales pour toutes les situations que j'observe en pratique.»

While some might long for an "empathy pill" that would spare them the need to see and accept the situation as their clients see it and respond accordingly, becoming sensitized to nonverbal forms of communication and being willing to put ourselves in another's place has much to offer those who make the effort. Not only do these skills enhance practitioners' ability to communicate effectively with clients, they enhance communication with everyone. ■

Cela représente une préoccupation valide et souligne la différence entre la pseudo-empathie et l'empathie véritable. L'empathie n'est pas une chorégraphie soigneusement préparée de mots de soutien ou de démonstrations mécaniques sur la façon de bien accomplir les diverses tâches liées aux animaux. De telles réponses sont pseudo-compatissantes. Les vétérinaires qui donnent à tous les clients qui viennent d'euthanasier un animal la même réponse toute faite d'un arc-en-ciel à l'horizon font partie de cette catégorie, tout comme ceux qui donnent des feuillets aux clients sans en expliquer le contenu. Bien que certains clients puissent accepter cela comme étant le mieux que puisse faire leur vétérinaire, d'autres s'estiment offusqués par ce qu'ils considèrent comme des gestes plutôt hypocrites.

L'empathie véritable se fonde sur ce que les chercheurs appellent la connaissance «intégrée». Elle se fonde sur l'écoute et l'apprentissage auprès des clients de la même manière dont nous nous attendons à ce qu'ils nous écoutent et apprennent de nous. La documentation et la sagesse conventionnelle contiennent nombre d'exemples de relations entre l'empathie, l'apprentissage et les modèles. Les adages qui nous mettent en garde de marcher dans les chaussures d'autrui ou de ne pas jeter des pierres nous rappellent que les commentaires qui découlent d'une absence d'empathie attirent peu de respect de la part des autres personnes. Les autres dictons nous rappellent de prêcher par l'exemple, d'inspirer nos pareils à trouver les moyens de continuer en notre absence.

Bien que certains puissent souhaiter une «pilule d'empathie» qui leur épargnerait le besoin de voir et d'accepter la situation selon le point de vue de leurs clients et d'y répondre de manière appropriée, ceux qui se sensibilisent aux formes non verbales de communication et sont disposés à se mettre à la place d'autrui pourront récolter des bénéfices importants de ces efforts. Non seulement ces compétences rehaussent-elles la capacité des praticiens de communiquer efficacement avec les clients, elles rehaussent aussi la communication avec tout le monde. ■

Answers to Orthopedics
Réponses d'orthopédie

1. d) Saltar-Harris IV fracture of the lateral humeral condyle is the most common result of impact force translated up the radius and imparted on the articular surface of the lateral humeral condyle (1).

2. d) (1).

3. d) (2).

4. a) Placement of an intramedullary pin along with a plate protects the plate against bending forces where it spans the area of comminution (3).

5. e) (4–6).

6. c) Atraumatic capital physeal fracture or "slipped capital physis" is most common in overweight, male cats that have been neutered at an early age. There is evidence that an abnormal development or "dysplasia" of chondrocytes within the physis may be a factor (7).

7. e) Toy breeds have diminished intra and extraosseous blood supply to these fractures that make them prone to nonunions. Italian greyhounds have the same problem (3).

8. a) Improperly utilized cerclage wires commonly become loose and move along the surface of the bone destroying the periosteal blood supply to the healing fracture (8).

9. d) In addition, correct type, size, and numbers of pins placed in optimum frame types and through areas of minimal soft tissues will reduce the incidence of pin loosening (9).

10. c) For many years it has been recognized that at least 1/3 of dogs will tear the contralateral cruciate ligament. Recent reports have suggested that this number may be as high as 50% in some breeds and lines (10–11).