

Clarification

La clarification consiste à rendre plus clairs certains aspects évoqués au cours de l'entretien.

Elle a pour objectifs d'accroître les capacités d'analyse et de verbalisation du client concernant des situations, des événements ou des sentiments.

Exemple :

«Vous me dites que vous avez été déçu. Qu'entendez-vous par là ?»