

Le rôle de l'intervenant dans l'approche narrative

- L'intervenant *n'intervient* plus au sens propre mais **participe à la conversation** à partir d'une **position de perplexité, de curiosité authentique**
- Il est le partenaire d'un dialogue qui vise à modifier les significations. Il est dans une position de **non-savoir en ce qui concerne ce qui est mieux pour l'autre**. Un rôle égalitaire et de co-création
- Il accueille les idées multiples et contradictoires, **sans jamais juger aucun point de vue** comme vrai ou faux. Il prend au sérieux même l'étonnant ou le bizarre
- Il est un auditeur respectueux qui ne doit **jamais comprendre trop vite**. Plus vite on comprend, moins d'occasions est laissée au dialogue et plus il y a des malentendus. Une compréhension trop rapide risque de bloquer le développement de nouvelles significations chez le client comme chez l'intervenant
- Il apprend, comprend et parle **le langage du client**. Il s'agit de développer sa compréhension à partir de la métaphore de l'expérience du client
- Il pose **des questions** dont il ne connaît sincèrement pas la réponse, des questions dont les réponses susciteront de nouvelles questions, loin des recherches de confirmations ou de réponses déjà prévues
- Il ne **définit pas le problème** ou n'oriente pas la conversation vers la définition du problème qu'il trouverait utile, il ne cherche pas non plus un consensus à propos de cette définition
- Il conserve en permanence une attitude de curiosité, tel **un journaliste** qui mettrait en lumière la corruption associée aux abus de pouvoir et de privilège
- Il limite son enquête aux **paramètres du problème** tel que décrit par le client. « Faire de la place pour le familier, conduit à créer de l'espace pour la nouveauté » G. Bateson
- Il reste attentif à ne pas s'engager dans une direction sans, préalablement, en vérifier l'effet possible sur le client. « **Etes-vous à l'aise si je... ?** »