

Communiquer, tout simplement ?

Axel Hoffman,
médecin
généraliste à la
maison médicale
Norman Bethune.



Nous baignons dans la communication. Cette « évidence » peut nous faire oublier que la communication n'est jamais neutre et reflète le mode de vie en société. Aussi allons-nous nous écarter quelque peu du champ de la santé afin d'observer comme en surplomb ce qui se trouve impliqué dans la communication, de quelles définitions elle s'est trouvée cernée et ce que ces conceptions disent de nos sociétés. Nul doute que dans nombre d'entre elles, vous retrouverez en filigrane différentes approches de la communication en santé.



Georges Orwell, dans son roman *1984*, nous a mis en garde : le pouvoir, quel qu'il soit, peut s'exercer sans violence physique ; il suffit de contrôler ce que les gens savent, ce à partir de quoi ils pensent. En créant la « novlangue », une langue nettoyée de toute possibilité d'exprimer des concepts « subversifs », Big Brother élimine toute possibilité d'opinion différente et donc toute menace d'atteinte au pouvoir établi. Cet exemple célèbre illustre combien sont liés la liberté de pensée, la possibilité d'émerger comme sujet et le droit à la parole. Droit aussi de donner et de recevoir de l'information. Voilà pourquoi on peut considérer le droit à l'information comme une dérivée de la liberté d'expression. Une liberté qui a certes toujours existé, mais qui, jusqu'au milieu du dernier millénaire, ne concernait que ceux qui disposaient de pouvoirs et des moyens intellectuels et matériels de l'exercer.

Mots clefs : information, relation soignant-soigné.

La liberté d'informer : une histoire longue dont nous oublions parfois que nous sommes les héritiers

Au commencement était le Verbe. Les premiers mots de la Bible nous disent que la parole a fait le monde, la création commence avec le nom donné aux choses. C'est avec la parole que l'homme s'est différencié de l'animal et est devenu homme. Et là, les choses se sont gâtées.

Si nous avons du attendre le XX^{ème} siècle pour que la psychologie nous explique que c'est son statut d'être de langage qui coupe l'homme du monde et constitue sa blessure profonde, l'histoire nous apprend que très tôt la parole et l'expression ont constitué une alternative à la force brutale, mais qu'elles peuvent être empreintes d'autant de violence. Dans les sociétés primitives, la parole du poète qui célèbre les héros et blâme les félons, celle du prêtre qui est habitée par les forces de la magie, celle des guerriers qui se justifie de leur vaillance et de leur habileté, ces paroles sont constitutives du pouvoir. Elles sont réservées aux élites et ne souffrent pas la critique. On songe alors à l'empereur Chi Hoang Ti, qui fit construire la muraille de Chine et brûler tous les livres antérieurs à lui, nous offrant à méditer sur la puissance et les mots.

Plus près de nous, l'opposition de Platon et des Sophistes pose les questions de la communication en des termes qui sont d'une réelle actualité. Les Sophistes prennent conscience que ni les dieux ni la nature ne dictent invinciblement le comportement des hommes, que les règles de la vie en société matérialisent des **conventions** passées entre eux, que la délibération et la discussion raisonnée créent les institutions politiques, qu'elles fondent le pouvoir et la possibilité de la démocratie. Contrairement aux lois de la nature ou des dieux, la convention est humaine, donc imparfaite et doit se justifier : ainsi la liberté de se déterminer se paie au prix de la fin des certitudes. Mais si dès lors le vrai est inaccessible, aucun critère sérieux ne permet de distinguer le juste et l'injuste, tous les discours se valent et seule compte la persuasion : « Le vrai n'est rien, c'est la beauté qui persuade par la



séduction » dira Gorgias. Platon n'est pas d'accord. Il sait que la persuasion peut être aussi la manipulation, la démagogie. A cette « mauvaise » rhétorique, il oppose une bonne rhétorique, qui a pour but de chercher la vérité censée être cachée dans la nature des choses. Il retourne ainsi à une vérité extérieure, il veut contrôler la parole en amont de toute possibilité de manipulation mais en décidant a priori du Vrai et du Juste. Ainsi est posée dès l'Antiquité une problématique majeure de la communication, écartelée entre la liberté d'expression reposant sur des conventions passées entre les hommes (préfigurée par les sophistes), et l'exigence éthique (position de Platon). Aristote ouvrira une troisième voie, qui offre une articulation politique entre liberté et responsabilité. Pour lui, la discussion n'a de sens que si on argumente sur des choses humaines, sur lesquelles on a prise, la parole est l'outil commun de délibération pratique qui conditionne la possibilité de vivre ensemble et permet d'examiner les problèmes sans savoir d'avance où mènera la discussion : entre le relativisme utilitariste des sophistes et l'idéalisme paralysant de Platon, il ouvre la porte aux conceptions modernes de la démocratie.

L'essor technologique change la communication

C'est à partir de la Renaissance que l'on peut parler de communication ou d'information à grande échelle. Dès le XIII^{ème} siècle apparaissent les premières « nouvelles », feuilles manuscrites d'informations destinées aux riches marchands et banquiers. Au début du XV^{ème} siècle, le hollandais Coster emploie la xylographie, premier procédé d'impression qui utilise comme matrice des plaques en bois taillées en relief, la presse étant effectuée à la main ou avec un « frotton », balle de crin entourée d'un linge. Vers 1450, Gutenberg et ses assistants mettent au point les caractères mobiles métalliques (plomb, antimoine et étain) et la presse à imprimer. Livres et pamphlets imprimés se multiplieront, précédant de plus d'un siècle les premiers journaux dont le contenu présente un intérêt plus limité dans le temps et qui ne prendront leur essor qu'avec le développement des voies rapides de communi-

cation et de transport (1605, *Nieuwe Tijdinghen* ou *Nouvelles d'Anvers*, premier hebdomadaire ; 1609, premières gazettes hebdomadaires à Strasbourg lors de l'aménagement du service postal dans le domaine des Habsbourgs ; 1631, premier grand périodique français, *La Gazette* de Theophraste Renaudot ; 1702 premier quotidien anglais, le *Daily Current* ; 1777 premier quotidien français, le *Journal de Paris*).

La liberté d'expression

Machiavel (1469-1527) l'avait prédit : Gouverner, c'est faire croire ! L'apparition de la presse coïncide avec le développement et l'apogée de l'absolutisme, elle sera soumise à un régime préventif et arbitraire : obligation d'obtenir un privilège pour publier, censure préalable de toute parution, réglementation corporatiste et étatique.

La notion de liberté d'expression et de presse, conçue comme droit de tout homme, se construira à l'occasion des luttes politico-religieuses : c'est en 1644 que John Milton prononcera son *Discours* en faveur de la liberté d'expression (qui concernait davantage les livres que la presse), dans une Grande-Bretagne déchirée par d'interminables conflits nés avec le schisme anglican et la diffusion des idées de la Réforme. Sous la pression du Parlement, la Chambre étoilée qui exerçait le pouvoir de censure sous Charles I est abolie mais, à la faveur d'une demande de protection de la Compagnie des libraires contre les contrefaçons, le souverain (qui sera exécuté quelques années plus tard) rétablit une censure qui ne sera définitivement supprimée qu'en 1695. D'autres formes de pressions pour contrôler la presse persisteront, comme l'impôt du timbre (qui sévira jusqu'en 1855) ou les poursuites pour diffamation ou écrit délictueux. Néanmoins, l'indépendance et le pouvoir de la presse iront s'affirmant au point que, en 1885, on pourra dire en Grande-Bretagne : « Le pays est gouverné par le *Times* ».

En France, une tolérance progressive à la liberté d'expression s'installe, proportionnelle à l'affaiblissement du pouvoir absolu jusqu'à la veille de la Révolution (Mirabeau, 1788,

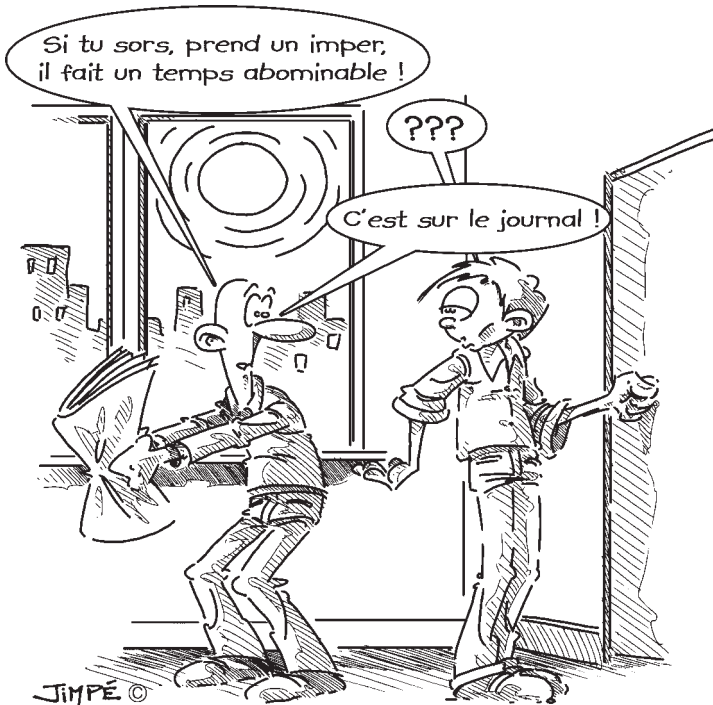
discours sur la liberté de la presse, un libre commentaire de Milton et la même année, publication par Malesherbes de son Mémoire sur la liberté de la presse). En 1789, l'article 11 de la déclaration française des droits stipule : « Tout citoyen peut parler, écrire, imprimer librement, sauf à répondre de l'abus de cette liberté dans les cas déterminés par la loi », déclaration renforcée en 1791 par le Premier amendement à la Constitution : « Le Congrès ne fera aucune loi restreignant la liberté de parole ou de la presse ». Pourtant, la censure sera périodiquement rétablie dans un but de « protection de l'intérêt social », et les journaux seront souvent attaqués pour délit d'opinion et forcés de disparaître (« Silence aux pauvres » dira Lammenais lors de la ruine de son journal en 1848, tandis que Proudhon s'écriera : « Il y a des moments où je brûle d'écrire, serait-ce à six mois de prison par ligne »). Il faudra attendre le 29 juillet 1881 pour que soit votée la loi fondamentale sur la liberté de la presse.

de son développement technique constant qui accroît sans cesse les coûts de production, obligeant la recherche permanente d'une conciliation toujours précaire entre son objet et les impératifs économiques. Les progrès techniques permettent d'augmenter les tirages et la distribution, d'abaisser les prix et de toucher un public plus large et moins aisé, mais cette évolution traîne derrière elle la tentation de conquérir un public populaire en cédant au sensationnalisme.

C'est que la loi de 1881 affirme la liberté de la presse mais ne se soucie pas de ses contingences matérielles, c'est-à-dire des conditions pratiques d'exercice de cette liberté qui est confondue avec liberté d'entreprise... d'où les dérives de subordination de la presse à l'argent. En 1897, A. Fouillée déclarera : « La liberté de la presse devrait être assurée non seulement par rapport aux gouvernements mais aussi par rapport aux capitalistes et financiers », apportant avec un siècle et demi de retard une esquisse déréponse à la plainte du Voltaire gazetier : « Et je mentis pour deux écus par mois ».

Au XX^{ème} siècle, la liberté est définitivement acquise dans les pays libres, mais la lutte pour la maîtrise des moyens de l'information fait rage : diminution constante du nombre de parutions avec concentrations et restriction de la concurrence (un phénomène marqué par l'apparition des *Citizen Kane*, les grands magnats de la presse tels que Howard Hugues ou William Hearst). De nouveaux media s'imposent peu à peu : aux Etats-Unis, le premier service quotidien de radio est assuré dès 1920, la télévision suit en 1928 (station WGY), eux aussi soumis aux mêmes contraintes.

La concentration s'exerce aussi dans le domaine de la publicité (donc des moyens disponibles qui sont orientés vers les gros media au détriment des autres). La maîtrise des moyens d'information par un petit nombre de personnes privées ou par l'Etat favorise la concentration du pouvoir. Dans ses *Thèses sur la démocratie bourgeoise et la dictature du prolétariat*, Lénine dira en 1919 : « Les capitalistes appellent liberté de la presse, la liberté d'achat de la presse par les riches, la liberté de se servir de la richesse pour fabriquer et falsifier l'opinion publique ». En réaction contre la doctrine libérale



Les nouveaux maîtres

Si elle est en butte aux pressions du Pouvoir, la liberté de presse, à l'époque principal outil de la liberté d'expression, est également victime



traditionnelle qui se satisfait d'une protection contre les interventions arbitraires de l'Etat (notion négative de la liberté) apparaîtra après la première guerre mondiale une doctrine institutionnelle : la presse remplit une fonction sociale et de développement culturel et économique, notion positive qui implique l'octroi de garanties pour le plein exercice de cette fonction sociale en la protégeant contre les pressions venant des puissances d'argent ou contre les difficultés économiques nées des servitudes commerciales (lois antitrust, aides apportées par la collectivité).

Malgré ces balises, l'expansion irrésistible des groupes d'information montre que les puissances privées restent les véritables maîtres de l'information. Rien de nouveau sous le soleil d'Italie, l'ascension de Silvio Berlusconi, patron de la plupart des grands media italiens devenu numéro 1 de la politique de son pays, nous dit que les maîtres de l'information peuvent devenir eux-même ce pouvoir dont ils stigmatisaient jadis l'ingérence dans leurs affaires. Le paysage de l'information/communication demeure le champ d'une bataille constante pour les pouvoirs quels qu'ils soient (la récente affaire Girbaud en est un épisode d'un autre type, voir encadré).

Des théories de la communication

Si la lutte pour la liberté d'expression occupe le devant de la scène durant les siècles passés, les premières conceptualisations de la communication s'élaborent dès le XVIII^{ème} siècle, inspirées par la pensée de la société comme un organisme, un ensemble d'organes réalisant un travail collectif. Pour Adam Smith (1723-1790), la communication contribue à l'organisation du travail collectif au sein de la fabrique et dans la structuration des espaces économiques. Dans sa « physiologie sociale », Claude Henri de Saint-Simon (1760-1825) lit le social comme un organisme structuré d'une part par des réseaux matériels, ceux de la communication et du transport, et d'autre part, par des réseaux « spirituels », ceux de la finance. Ces conceptions reflètent leur époque marquée par le développement de l'industrie

(la société industrielle incarne la société organique) et se verront renforcées par les hypothèses de la continuité du biologique et du social issues des travaux de Darwin sur l'origine des espèces.

L'affaire Girbaud ou comment inventer les règles d'une société de la communication qui fasse droit à sa prétention d'abriter des identités culturelles et confessionnelles sur une base égalitaire et respectueuse sans mettre en cause la liberté d'expression

Le tribunal de grande instance de Paris vient d'interdire une affiche publicitaire de la marque de vêtements Girbaud qui parodie un tableau célèbre de Leonard de Vinci, La dernière Cène, où Jésus et ses apôtres rassemblés autour de lui pour le dernier repas sont remplacés par douze charmants mannequins très correctement vêtus par le confectionneur incriminé. En elle-même, l'affiche n'a rien de pornographique ou de manifestation choquant, mais l'association *Croyances et libertés*, une émanation des évêques de France, y a vu une « intrusion agressive et gratuite dans le tréfonds des croyances intimes » et a porté plainte au civil au nom des chrétiens qui auraient pu se sentir blessés par la vue forcée de cette image destinée à l'affichage public (à signaler qu'aucune plainte individuelle n'a été déposée). Dans cette affaire, l'argumentation n'a jamais porté sur la motivation commerciale de l'affiche et s'est cantonnée au champ culturel et symbolique ; le choix d'une procédure judiciaire ne manque pas alors d'interpeller, car il évoque l'idée d'une police de la communication ou même de la pensée.

(Vous trouverez une analyse fouillée de l'affaire Girbaud dans *La Revue nouvelle* numéro 6-7, juin-juillet 2005, sous la plume de Theo Hachez).

L'essor industriel qui entraîne l'afflux des multitudes dans la cité modifie les configurations sociales et les dernières décennies du XIX^{ème} siècle sont celles de la « société de masse » qui impliquera un nouveau mode de gouvernement des hommes, la « société assurantielle », avènement de l'Etat-Providence conçu au départ comme une transposition dans le champ politique des systèmes de gestion des risques mis en action dans le monde l'assurance, ou, autrement dit, un outil de gestion des

individus des individus pris en masse... car la masse peut être dangereuse. C'est l'époque des théories de la « psychologie des foules », une foule décrite par Sighele (1868-1913) comme un rassemblement de meneurs et de menés capables de toutes les violences collectives et soumis à toutes les formes de suggestion tels que les organes de presse : la communication est considérée essentiellement sous l'angle de la manipulation. Dans le domaine de la santé, elle revêt la forme moralisatrice de l'hygiénisme. Freud (1856-1939) s'insurgera contre les axiomes de la psychologie des foules, qui repose sur l'exaltation des affects et l'inhibition de la pensée dans la masse, et Georg Simmel (1858-1918) y opposera l'idée d'un social procédant des échanges entre individus et de réseaux d'affiliation : la communication intègre la notion de sujet conscient.

Durant l'entre deux guerres, l'école de Chicago verra dans la ville un « laboratoire social », un terrain d'observation privilégié où se rencontrent diverses communautés et où se déploie une « écologie humaine » (écologie au sens de relations d'un organisme avec son environnement). Dans ce milieu, la lutte pour l'espace régit les relations interindividuelles, la compétition et la division du travail constituent un principe d'organisation et débouchent sur des formes non planifiées de coopération compétitive ; à ce premier niveau d'organisation humaine dit « biotique » ou subsocial se superpose un deuxième niveau de direction et de contrôle, le niveau social ou culturel, qui est pris en charge par la communication et l'ordre moral dont le rôle est de réguler la compétition. La méthodologie ethnographique que l'école de Chicago propose pour étudier les interactions sociales (monographies de quartier, observation participante, analyse des histoires de vie) est à la base d'une microsociologie qui part des manifestations subjectives de l'acteur : l'individu est capable d'une expérience singulière unique, et c'est cette diversité individuelle qui est à la base de la communication.

A cette vision microsociologique s'opposera le courant de la *Mass Communication Research*. La guerre 14-18 avait montré que les moyens de diffusion étaient des instruments indispensables à la « gestion gouvernementale » des opinions, alliées comme ennemies.

Dans la propagande, la communication est instrumentalisée au service d'une cause, peu importe qu'elle soit bonne ou mauvaise, et l'audience est considérée comme une cible amorphe qui obéit aveuglément au schéma stimulus-réponse. Confortée par le regain d'intérêt porté à la psychologie des foules et par les théories montantes du behaviorisme et du conditionnement, se développe alors une sociologie fonctionnaliste des media bâtie sur la recherche de réponses efficaces à une seule question : qui dit quoi par quel canal à qui et avec quel effet ? Pour Harold Laswell (1902-1978), pionnier de la *Masse Communication Research*, la communication remplit trois fonctions : la surveillance de l'environnement (en révélant tout ce qui peut affecter le système social en place), la mise en relation des composantes de la société pour produire une réponse à l'environnement et la transmission de l'héritage social. Paul Lazarsfeld et Karl Merton y ajouteront la fonction de divertissement (*entertainment*). Leur approche marque une nette rupture avec la tradition d'engagement social qu'avait développé l'école de Chicago : prédomine désormais une attitude d'administrateur, se voulant « neutre » et soucieuse de mettre au point des outils efficaces. Cette « ingénierie » sociale mise au service du pouvoir (armée, Etat, monopoles) produira de nombreux modèles de communication (par exemple celui symbolisé par l'acrostiche AIDA : capter l'Attention, susciter l'Intérêt, stimuler le Désir, passer à l'Action ou à l'Achat) et, avec Kurt Lewin (1890-1947), s'enrichira des études sur le phénomène de « leader d'opinion » (concept toujours en vogue dans la promotion commerciale, par exemple de médicaments). Elle essuiera les critiques de C.W. Mills (1916-1962) dont les analyses tenteront de reconnecter la problématique de la culture avec celle du pouvoir, de la subordination et de l'idéologie, et de lier les expériences personnelles vécues dans le quotidien avec les enjeux collectifs que cristallisent les structures sociales. La question qui hante Mills est : quel type d'homme et de femmes la société tend-elle à créer ?

A la fin des années 40 apparaît la théorie mathématique de la communication. Claude Elwood Shannon propose un schéma de « système général de communication » de type



linéaire : une source d'information produit un message, un émetteur le transforme en signaux (électriques par exemple), un canal transporte le signal (câble ou autre), un récepteur reconstruit le message qui aboutit à une destination (la personne à qui est transmis le message). L'intérêt est de dessiner un cadre mathématique valable aussi bien pour des machines que pour des organisations sociales et permettant d'évaluer les coûts et d'étudier les perturbations aléatoires de la communication. Cette description présuppose la neutralité des instances émettrices et réceptrices et ne tient aucun compte de la signification des messages. Elle entre en résonance avec les travaux des biologistes sur la transmission de l'information par l'ADN (découverte de l'ADN comme support de l'hérédité en 1944 par Oswald Avery, de la double hélice par Watson et Crick en 1953, travaux sur le code génétique des prix Nobel français Jacob, Lwoff et Monod en 1965) et avec ceux de Ludwig Bertalanffy (encore un biologiste) qui avait jeté en 1933 les bases de la théorie générale des systèmes, dont l'ambition est de penser la globalité, les interactions entre les éléments plutôt que les causalités. Dans le contexte de la guerre froide, les vertus de ces théories furent appliquées aux sciences politiques : la vie politique est considérée comme un lieu de pilotage, distinct de l'environnement où il est immergé et soumis à ses influences, avec des entrées et des sorties (input et output) fonctionnant en rétroaction (feed-back), l'objectif étant de maîtriser les tensions du système. A la requête du Pentagone, ces théories servirent de modèle à la mise en place de stratégies contre-insurrectionnelles en Amérique latine et en Asie du Sud-Est dans les années 70.

C'est à cette époque que Norbert Wiener impose ses concepts de cybernétique. Pour lui, l'information, les machines qui la traitent et les réseaux qu'elle tisse sont seuls à même de combattre l'entropie, cette tendance qu'a la nature à détruire l'ordonné et à précipiter la dégradation biologique et le désordre social : « La somme d'information dans un système est la mesure de son degré d'organisation ; l'entropie est la mesure de son degré de désorganisation ». Dès lors, la société de l'information ne peut exister qu'à la condition d'un échange sans entraves ; elle est incompatible avec

l'embargo, la pratique du secret ou les inégalités d'accès à l'information.

Les travaux de Norbert Wiener, et notamment son modèle circulaire rétro-actif, amèneront l'école de Palo Alto (qui rassemble anthropologues, linguistes, mathématiciens, sociologues, psychiatres) à prendre le contre-pied de la théorie mathématique de Shannon. Pour eux, la complexité de la moindre situation d'interaction est telle qu'il est vain de vouloir la réduire à deux ou plusieurs variables. Dès lors il convient d'étudier la situation globale d'interaction et non pas ces variables. Trois hypothèses soutiennent les travaux de Palo Alto : l'essence de la communication réside dans les processus relationnels et interactionnels ; tout comportement humain a une valeur de communication ; les troubles psychiques renvoient à des perturbations de la communication entre l'individu porteur du symptôme et son entourage. C'est dans cette mouvance où la communication est pensée comme un processus social permanent intégrant de multiples modes de comportement que E.T. Hall développera la proxémique, qui met en relief les codes et les langages « silencieux » ou non-verbaux (langage du temps, de la distance, des possessions matérielles, des modes d'amitié, des négociations) propres à chaque culture, langages informels à l'origine des « chocs culturels ».

L'opposition aux visées instrumentalisantes de la communication viendra également de chercheurs allemands exilés aux Etats-Unis lors de la prise de pouvoir de Hitler. Issus de l'école de Frankfurt, première institution allemande de recherche d'orientation ouvertement marxiste, ils sont invités par Lazarsfeld à participer aux travaux de la *Mass Communication Research* (voir supra) et à « mesurer la culture » dans le cadre de programmes radiophoniques. Choqués par l'approche fonctionnelle qu'on veut leur imposer, Adorno et Hockheimer créent et stigmatisent le concept d'industrie culturelle, c'est-à-dire la production d'une culture de masse sur le mode industriel, fait de sérialisation-standardisation-division du travail. Pour eux, cette situation n'est pas le résultat de l'évolution de la technique mais de sa fonction dans l'économie : la rationalité technique est la rationalité de la domination, elle est le caractère coercitif de la société aliénée. Formé à la même

école, Herbert Marcuse, dans *L'homme unidimensionnel* renforce la critique d'un monde où l'instrumentalisation des choses, et notamment de la communication, tourne à celle des individus. Jürgen Habermas poursuivra cette réflexion dans *L'espace public*, cet espace de médiation entre l'Etat et la société né en Angleterre à la fin du XVII^{ème} siècle et où se confrontent opinions et arguments, un espace dont il constate l'affaiblissement sous les coups de boutoir des lois du marché qui substituent à l'échange réflexif un modèle commercial de fabrication de l'opinion. Pour ces chercheurs, tout le potentiel émancipateur de la science et de la technique, réduit à cette technicité, est dévoyé au bénéfice de la reproduction du système de domination et d'asservissement. Seule la restauration de formes de communication dans un espace public élargi à l'ensemble de la société pourra nous sortir de cette impasse.

Pendant ce temps, en France, le courant structuraliste développe un appareil théorique important sur les rapports entre signe, langage et vie sociale. Roland Barthes décrit toute une série de langages « connotés », référant à des mythes contemporains (le bifteck-frites, le visage de Greta Garbo...) au travers desquels se distillent des idéologies. En réaction contre la suprématie de la sociologie des médias américains, l'institut Gemelli voit le jour à Milan avec notamment Umberto Eco tandis que le Centre d'étude des communications de masse est créé en France en 1960 par Georges Friedmann et réunira des personnalités telles que Edgar Morin, Julia Kristeva ou Jean Baudrillard, qui dira des media qu'ils fabriquent de la non-communication (« Ce n'est pas comme véhicule d'un contenu, c'est dans leur forme et leur opération même que les media induisent un rapport social, et ce rapport n'est pas d'exploitation, il est d'abstraction, de séparation, d'abolition de l'échange »). Une des tendances importantes du structuralisme sera la relecture des textes fondateurs du marxisme. Louis Althusser lance la bataille contre les lectures affadies du marxisme, empêtrées dans les pièges de l'humanisme et contre le marxisme sartrien dont la notion d'aliénation fait de la liberté un problème de conscience et non un problème de rapports de classe. Il décrit les instruments répressifs classiques du pouvoir (armée, police) auxquels font pendant les « appareils idéologiques » (les media, mais

aussi l'école, l'Eglise, la famille) qui ont rôle de perpétuer le monopole de la violence symbolique en les dissimulant sous le couvert d'une légitimité prétendument naturelle. Michel Foucault développera une conception relationnelle du pouvoir : le pouvoir ne se détient pas, il n'est pas une chose imposée par ceux qui l'ont à ceux qui ne l'ont pas, il passe à travers ces derniers, les investit, « en fait le pouvoir produit du réel : il produit des domaines d'objet et des rituels de vérité ». Dans cette conception, pouvoir et communication sont deux aspects d'un même phénomène.

Une des critiques majeurs au structuralisme sera d'avoir complètement mis de côté l'existence et l'action des sujets, à l'inverse du mouvement britannique des *Cultural Studies*, qui se développe à partir d'une volonté de préserver les diverses formes de culture traditionnelle, tant celles de l'élite que celles des classes ouvrières, contre l'emprise du capitalisme industriel et de ses expressions culturelles. Avec cette approche, nourrie par l'école de Birmingham, apparaît une nouvelle génération de conceptions de la communication davantage axées sur le « récepteur » à qui est reconnu un rôle actif dans la construction du sens des messages.

C'est le moment où « l'économie-monde » se retrouve sans alternative ; effaçant le schéma Est-Ouest qui avait dominé la période de la guerre froide, la carte des réseaux marchands, dont les réseaux de communication constituent une part essentielle, montre un centre dominateur autour duquel gravitent des zones intermédiaires (grosso modo les Etats-Unis et les pays du Nord) et de larges marges (le Sud) qui, dans la division du travail, se trouvent subordonnées aux besoins du centre. La matrice organisationnelle des media dans le monde est alors foncièrement américaine et répond à la théorie du *free flow of information*, calqué sur le principe de la liberté de circulation des marchandises, une liberté bien déséquilibrée par l'inégalité des forces en présence. Cet impérialisme culturel est défini par C.W. Mills comme l'ensemble des processus par lesquels une société, pour entrer dans le système mondial, est amenée à modeler ses institutions sociales pour qu'elles correspondent aux valeurs et aux structures du centre dominant du



système. L'Amérique latine, prenant acte de cette dépendance, tentera de s'y opposer (au Chili, Salvatore Allende avait mis à l'ordre du jour la politique de démocratisation de la communication) et produira des initiatives qui rompent avec le mode de transmission vertical des idéaux du développement, par exemple avec la pédagogie des opprimés de Paolo Freire qui part de la situation concrète dans laquelle vit l'enseignant pour la faire émerger comme source de connaissance dans un échange réciproque entre éduquant et éduqué.

L'attention portée au récepteur commence également à s'imposer dans les pays du Nord avec l'apparition des nouvelles technologies de l'information et de la communication. En 1969 paraît *War and Peace in the Global Village* de Marshall Mac Luhan. L'auteur y décrit « l'effet-télévision » de la guerre du Viêt-Nam, images devant lesquelles, pour la première fois, les spectateurs cessent d'être une audience passive pour se convertir en participants.

A partir de ce moment, les moyens de communication connaîtront un développement universel, et leur maillage de plus en plus serré atteindra l'ensemble de la planète : la société de l'information est née et ses technologies passent du statut de moyen à celui de créateur d'un milieu artificiel.

La notion d'acteur évolue encore. Jusque là dominait l'idée « fonctionnaliste » pour laquelle le récepteur est un sujet passif dont l'action résulte d'une imposition de normes par la société et des dispositions à agir qu'elle crée ; l'acteur intériorise le système de valeurs fondamentales et le partage de ces valeurs produit la cohésion sociale. Cette conception défendue par Talcott Parsons est critiquée pour son extériorité, son inadéquation à analyser le flux des événements courants. En réaction, l'ethnométhodologie propose d'identifier les opérations à travers lesquelles les gens se rendent compte et rendent compte de ce qu'ils sont et de ce qu'ils font dans les actions courantes et dans les contextes d'interaction variés : le fait social n'est plus donné, il est le résultat de l'activité des acteurs pour donner sens à leur pratique. Les êtres humains agissent sur base de la signification que les choses ont pour eux, la signification de ces choses dérive

de l'interaction sociale que l'individu a avec les autres acteurs, au travers d'un processus d'interprétation.

Dès lors le langage n'est plus seulement descriptif, il est performatif : par l'acte de dire, on fait soi-même une action et on peut agir sur autrui ou le faire agir. L'utilisateur devient un déterminant clé du langage.

A partir de cette approche, Jürgen Habermas élaborera dans les années 80 une sociologie de l'agir communicationnel : l'action et l'interaction ne sont plus seulement envisagés comme production d'effets, elles s'analysent comme associées à des trames d'échanges symboliques et de contextes langagiers. Pour Habermas, la crise de la démocratie est due au fait que les dispositifs sociaux qui devaient faciliter les échanges et le déploiement de la rationalité communicationnelle se sont autonomisés, faisant circuler les informations mais entravant les relations communicationnelles, c'est-à-dire les activités d'interprétation des individus et des groupes sociaux. La rationalité n'a pas trait à la possession d'un savoir mais à la façon dont les sujets doués de parole et d'action acquièrent et emploient ce savoir.

Mais cette reconnaissance de l'importance du récepteur de la communication peut amener à des visées moins respectueuses du sujet. Dans la conception néo-libérale, le récepteur est un sujet-consommateur dit souverain de ses choix dans un marché dit libre : dès lors puisque le sujet est libre, il n'y a plus à s'inquiéter des questions du pouvoir de la communication et des déterminations socio-économiques de la consommation individuelle. En même temps, le comportement du consommateur, ses besoins, ses désirs et ses résistances deviennent l'objet d'une recherche qui alimente le circuit programmation-production-consommation, le consommateur étant désormais intégré au dispositif. Si une anti-discipline (Michel de Certeau) ou une résistance (Pierre Ansary) aux processus marchands ou étatiques demeurent vives, il s'agit toujours d'un combat du faible contre le fort.

Aujourd'hui, les grands réseaux d'information et de communication, avec leurs flux immatériels, forment des territoires abstraits qui échappent aux vieilles territorialités : les Etats



s'est éloigné dans une représentation », certains auteurs comme F. Aubenais et M. Benasayag dénoncent la mainmise de la communication sur notre perception du réel : « *Décrochées de la réalité qui les a fondées, les images diffusées par les media sont devenues la référence. Les acteurs du réel vont à leur tour essayer de se conformer à ces figures, devenues plus vraies que leur vie (...)* Le bien ne sera plus ce qui est communiqué : la figure du bien passe par le fait même de communiquer, c'est-à-dire d'accepter la norme de la représentation ». Dès lors les nouveaux enjeux de la communication deviennent : comment dépasser ce dispositif qui crée le monde, comment échapper à la domination écrasante du monde spectaculaire de la communication, comment s'ouvrir aux pratiques sociales concrètes de l'ensemble des citoyens, aux brèches d'un monde non utilitariste et non capitaliste ?

Et la santé ?

et les relations interétatiques ne sont plus le pivot de l'ordonnement du monde. La dérégulation déplace le centre de gravité de la société vers le marché. Dans ce contexte, l'activité communicationnelle s'est professionnalisée et le modèle entrepreneurial de communication a été promu comme une technologie de gestion des rapports sociaux. Ce nouvel environnement technologique oblige à considérer les dimensions machiniques dans la production de la subjectivité : Felix Guattari soutenait que les technologies de l'information opèrent « au coeur de la subjectivité humaine, non seulement au sein de ses mémoires, de son intelligence, mais aussi de ses affects, de sa sensibilité et de son inconscient » et il militait pour une réappropriation et une re-singularisation des machines à communiquer.

La communication se fait toujours plus massive, omniprésente, grosse de l'apport des sciences humaines et des mondes virtuels, brouillant toujours davantage les repères entre le sujet et le médium. A la suite de Guy Debord qui disait : « Toute la vie des sociétés dans lesquelles règnent les conditions modernes de production s'annonce comme une immense accumulation de spectacles. Tout ce qui était directement vécu

Quand les sophistes nous inquiètent en réduisant la communication à une séduction, quand Platon veut imposer son monde d'Idées seul détenteur du vrai, quand Aristote tente d'ouvrir la discussion à la recherche du bien commun, quand Machiavel nous dit « Gouverner, c'est faire croire », nous sommes au cœur de notre action de travailleur de santé, au nœud de la communication en santé. Les savoirs que nous possédons en tant que travailleurs de la santé, ces savoirs que nous avons envie de transmettre (d'imposer ?) à ceux qui nous consultent nous posent d'innombrables questions : celle d'un éventuel pouvoir que nous exerçons, celle aussi de qui (ou quoi) a un tel pouvoir sur nous que nous-mêmes croyions à ces savoirs, celle de savoir où s'élabore la vérité. N'est-ce pas finalement, aujourd'hui, la question de la science ? Pourtant, au regard de l'évolution des connaissances, sans cesse dévalorisées par la nouveauté, quelle science peut-elle se prétendre exempte de croyance ? C'est dans ce hiatus, dans cette fissure des certitudes, que vient se fêler notre bonne conscience.

Bien sûr, c'est en fonction de « l'état actuel des connaissances » que nous communiquons. Et



c'est là une humilité que nous occultons souvent pour l'usager, et sans doute aussi pour nous-mêmes. Ce faisant, nous agissons dans un rapport institution médicale-maladie et non médecin-malade, ce que Jean-Pierre Lebrun nomme « la maladie médicale ». Si le propre du langage, pour suivre cet auteur, est de faire du sujet, alors le langage du soignant ne peut être celui de la science car la science exclut le sujet pour se constituer en vérité sur le mode d'un éternel présent, pour se présenter comme un savoir anonyme, un énoncé sans énonciateur. « *Il n'est pas un débat sur l'humanisation de l'hôpital, par exemple, qui ne fasse appel à la nécessité d'informer le patient, de lui octroyer une information correcte tant sur son état que sur le traitement auquel il va se soumettre. S'il n'est pas question de disqualifier l'utilité d'une telle information, il s'agit d'apercevoir que nous n'avons rien à attendre pour ce qu'il en est d'une humanisation de l'hôpital. Informer, communiquer, c'est seulement transmettre des énoncés, (...) ce qui humanisera l'hôpital, ce n'est pas qu'y circulent des énoncés, c'est que sera pris en compte que s'y confrontent des énonciations. C'est qu'au travers de ce qui est dit, les sujets puissent être reconnus comme des êtres de parole et de désir (...) et cette dimension n'est nullement reconnue sous prétexte que le patient est seulement correctement informé. (...) Bien plus, (...) cet objectif d'information peut véhiculer avec lui le vœu de faire taire la dimension de l'énonciation.* ».

N'y a-t-il pas là aussi une ironie du sort que la parole du patient soit in-ouïe par la « religion » de la science, bafouant à nouveau une liberté d'expression constituée à l'occasion de guerres de religion ? Et ne voit-on pas dans le monde de la science, notamment médicale, encore réduire au silence ceux qui contestent l'ordre scientifique établi ? « *Tout citoyen peut parler, écrire, imprimer librement... sauf à répondre de l'abus de cette liberté dans les cas déterminés par la loi* ».

Les interactions (supputées, l'important n'est pas la réalité du lien, mais les questions que pose ce lien) ne manquent pas entre les conceptions de la communication et le monde de la santé. Relisons avec ces lunettes les théories successives de la communication :

vision organiciste de la société industrielle naissante servie par le bon fonctionnement du corps social grâce à la communication entre les organes ; « psychologie des foules » où la communication est manipulation sous la forme moralisatrice de l'hygiénisme ; premières approches d'une vision globale qui reconnaît sa place au sujet avec l'école de Chicago, à une époque où la communication en médecine (on ne parle pas encore beaucoup de santé) s'approche plutôt de la *Mass Communication Research* qui considère l'audience comme une cible amorphe obéissant au schéma stimulus-réponse ; résonances entre la théorie mathématique de la communication de type linéaire et les travaux des biologistes sur la transmission de l'information par l'ADN ; apport de la cybernétique imposant la circularité de l'information, qui marquera davantage les théories physiopathologiques où l'assurance de qualité que les relations avec les usagers ; Palo Alto et l'importance de la situation globale d'interaction qui prend rapidement pied dans la psychiatrie ; critique par l'école de Frankfort de la rationalité technique, rationalité de la domination, et d'un monde où l'instrumentalisation de la communication tourne à celle des individus, ce qui coïncide avec l'époque de critique de la médecine (mouvements alternatifs, maisons médicales) ; premières formalisations des concepts de promotion de la santé à l'époque où Paolo Freire part de la situation concrète dans laquelle vit l'enseigné pour la faire émerger comme source de connaissance dans un échange réciproque entre éduquant et éduqué et où l'ethnométhodologie affirme que le fait social n'est plus un donné mais le résultat de l'activité des acteurs pour donner sens à leur pratique ; regain des conceptions néo-libérales de l'information où le récepteur est un sujet-consommateur souverain de ses choix sur un marché dit libre correspondant dans le domaine de la santé aux pressions vers une privatisation de soins ; identification actuelle à des modèles de santé et de bonne vie commandés par des media eux-mêmes pilotés par les désirs de l'audience ; appropriation des savoirs dans la pensée de l'agir communicationnel où se reflète l'*empowerment* ; etc...

Ces parallélismes, peut-être forcés, nous suggèrent que la communication en santé participe de toute communication et donc d'un

choix de société et de système de valeur : elle peut être un outil au service de l'utilisateur mais aussi une arme de reproduction des systèmes dominants. Ses figures sont multiples, mais toutes peuvent être mises au service d'une volonté de domination. Nous ne pourrions nous éloigner de ces dangers que par la prise de conscience de ce qui se passe dans la communication, par la négociation en conscience avec l'utilisateur, mettant en lumière les enjeux et la multiplicité des points de vue, et par l'ouverture aux représentations que l'utilisateur a de sa santé, non pas dans le but de les instrumentaliser mais dans celui de co-construire les savoirs et les choix. ●

Sources principales

Histoire des théories de la communication, Armand et Michèle Mattelart, Collection Repères, Editions La Découverte, Paris 2004.

L'information, Fernand Terrou, Que sais-je, n° 1000, PUF, Paris, 1962.

A lire, parmi d'autres

Argumenter en démocratie, Emmanuelle Danblon, Collection Quartiers libres, Ed. Labor, Bruxelles 2004.

Une logique de la communication, de P. Watzlawick, J.H. Beavin et Don Jackson, Points Seuil 1972.

Le langage du changement, P. Watzlawick, Points Seuil 1980.

Le langage silencieux, E.T. Hall, Points Seuil 1973.

Sur l'interaction, P. Watzlawick, Editions du Seuil 1981.

L'homme unidimensionnel, Herbert Marcuse, Point Seuil 1970.

L'homme résistant, Pierre Ansay, EVO Bruxelles, 1995.

La société du spectacle, Guy Debord, éd. Gallimard, Paris, 1992.

La fabrication de l'information, Florence Aubenas et Miguel Benasayag, Edition La Découverte et

Syros, Paris 1999.

La maladie médicale, Jean-Pierre Lebrun, Collection Oxalis, De Boeck-Wesmael 1993, Bruxelles.

Signalons aussi

Cahiers de Prospective jeunesse numéro 34 dont le dossier est consacré à « Santé et communication : info ou intox ».

La Revue nouvelle numéro 6-7, juin-juillet 2005 où Theo Hachez présente deux articles de réflexion sur l'affaire Girbaud.

Enquêtes de Jorge Luis Borges, Ed Gallimard, Paris 1957, pour les quatre pages fabuleuses de la nouvelle « La muraille et les livres » qui parlent de Chi Hoang Ti, le premier qui fit brûler les bibliothèques.