



GUUS PIJPERS-
geeft adviezen
over de inzet en
het gebruik van
informatie (ask@
guuspijpers.com).

WARE INFORMATIE

Mensen beïnvloeden elkaar met informatie, dat weten we allemaal. Maar dat we daardoor ook elkaars geheugen en daarmee de herinnering kunnen kleuren, is minder bekend. Zo worden getuigenverklaringen onbetrouwbaarder wanneer de getuigen na het voorval, maar vóór de ondervraging daarover uitgebreid met elkaar hebben kunnen praten. Wanneer ze vervolgens worden geïnterviewd, kunnen ze bij hoog en bij laag volhouden dat ze iets echt zelf zo hebben gezien. De waarheid hangt altijd af van wat het meest waarschijnlijk is gezien het beschikbare bewijs op dat moment.

Journalisten hebben daarom altijd grote moeite met het verslag van een ooggetuige. Los van het feit dat het een subjectieve ervaring betreft, is het altijd maar één bron. Journalisten gebruiken altijd diverse informatiebronnen voor hun reportage. Dat heet triangulatie. De technieken die journalisten gebruiken, zijn onder andere interviews, persoonlijke observatie, getuigen (observatie door anderen), sporenonderzoek door experts als de politie, en communicatie in andere media als kranten en het internet. En natuurlijk businessanalytics: betrouwbare, actuele gegevens van een onafhankelijke bron, gericht op het object van onderzoek.

We vertrouwen erop dat journalisten de waarheid kunnen achterhalen en spreken.

We vergeten nu dat veel mensen informatie zelf publiceren als de waarheid, want 'dat komt zo uit het systeem' of 'dat is een bekende bron'. Triangulatie is de meeste eindgebruikers onbekend, al weten ze vaak instinctief dat steunen op een enkele informatiebron niet goed is.

Maar er is nog meer. Zo zijn onze hersenen gewend van alle ontvangen informatie een logisch en consistent verhaal te maken. Als niet alle gegevens worden ontvangen, vult het brein gewoon aan, omdat het dat nu eenmaal graag doet. Soms zijn die aanvullingen gebaseerd op ervaring, vooroordelen of verwachtingen. Soms is het gewoon gokwerk van het brein. Maar goed ook: als je echt alle informatie op zou moeten nemen, kwam er nooit iets van je leven of besluiten terecht.

Zo zie je dat de huidige situatie wordt waargenomen met alle persoonlijke herinneringen van die persoon: in hoge mate gekleurd dus. Daarom, als je ook maar even twijfelt aan een 'ik heb het echt gezien hoor', 'het staat in het analytisch overzicht' of 'zij zei het': doorvragen of zelf checken, liefst bij meerdere bronnen.

U bedoelt?

Alan Greenspan zei het ooit treffend als volgt: "Ik weet zeker dat u begrijpt wat ik zei, maar ik weet niet zeker of u zich realiseert dat wat u hoorde, niet is wat ik bedoelde".

