

## 有效調查小組之要件

- 國家人權機構必須是——且必須被視為——獨立和公正的。
- 調查權應在設置國家人權機構之法律中明定。
- 國家人權機構需有足夠的資源以即時進行調查。
- 調查人員須接受培訓，並具備適當經驗。
- 國家人權機構調查小組之組成應反映社會之多元性。

### 國家人權機構之獨立性

國家人權機構的任務是促進和保護人權，包括調查因國家行為者(State actor)和非國家行為者(non-State actor)造成之人權侵害。

國家人權機構之調查權應明定於其設置法律。

為確保其調查、建議和決定被認為具可信度且受尊重，國家人權機構必須是——也必須被認為是——獨立的。

國家人權機構可透過以下方式確保其獨立性：

- 將辦公室設在它可能調查之機構以外(如政府大樓、軍事基地或警察或安全部隊)
- 確保能掌控工作人員之雇用，包括有自行招聘、留用和晉升之程序
- 可獲取獨立的法律諮詢，無論是透過聘用內部律師或外部律師。

若國家人權機構所處之司法制度有資訊自由法 ( Freedom of Information laws )，那麼很重要的是，該法之應用不應對國家人權機構之保密性 ( 無論是實際上的或外界認為的 ) 及其調查程序之廉正產生不利影響。

### 公正性

調查人員必須公正且被視為公正的。如果任何涉入或觀查調查的人認定調查人員有如下情事，則此調查將會受到影響：

- 偏好其中一方

- 在調查完成前已有定見

調查人員應與所有與調查相關之人維持專業關係。無論調查人員內心有多同情，這樣的情緒不能投射在調查程序上。

## 調查權

《巴黎原則》明定國家人權機構應有權「自由審議屬於其職權範圍內之任何問題」，並「為評估屬於其職權範圍內的情況，聽取任何人的陳述和獲得任何必要的資訊和文件」。

要做到這樣，國家人權機構需要清楚明確之權力來蒐集證據並進行調查。在理想情況下，國家人權機構應具有以下權力：

- 依照國家人權機構之認定來認定和形成任何議題
- 「主動 (*suo moto*)」 進行調查
- 傳令或傳喚證人
- 在宣誓下之強制提交證據
- 與任何與調查相關之人進行談話之權利
- 進入任何場所以進行調查之權利
- 取得文件和其他相關證據之權利

## 充足的資源

無論誰來進行，調查都是需要花錢的。國家人權機構之調查也不例外。國家人權機構需要足夠資源才能在合理時間內完成。

**人員：**國家人權機構需要足量調查員和工作人員以履行其義務。這可能包括經理、法律人員、行政人員、技術人員、翻譯與其他專家。

**設備：**調查員應配有適當裝備以最大化其效率。他們需要的設備包括筆記型電腦、數位錄音機、識別徽章、數位相機、行動電話和其他通信設備。

**支出：**於現場作業之調查員需要充足支援和資源。可能會需要經費以支付其交通、住宿、專家、翻譯、聽打員、和辦公空間等等。

未能提供充足資源可能意味著無法完整地、或在合理時間內完成調查。這可能會損害國家人權機構之信譽和聲望，並可能造成昂貴和冗長的後續調查、審查和詢查。

## 培訓和經驗

國家人權機構通常須調查嚴重之人權侵害。這是一項困難且重要的工作，需要高度技巧與能力。因此，從事這項工作的調查員必須經過適當的培訓且富有經驗。

國家人權機構調查人員應定期接受培訓。雖然大學層級的培訓計畫有限，仍有線上和實體課程以支持人權調查員之工作。

除了正式培訓外，內部培訓(in-house induction)和導師計劃 (mentoring programs)——由資深國家人權機構調查員輔導與支持新調查員——也十分有幫助。具妥善框架且內容扎實之課程最為有效。

一般來說，進行一般調查之新進國家人權機構調查員會在短時間內接觸到各種案件，並獲得使其進階至處理較嚴重案件之必要經驗。

## 多元性

國家人權機構調查團隊應盡可能反映其所在社會之組成。這意味著調查團隊必須設法做到性別平衡，以及納入來自不同文化、種族、年齡、能力與背景之人。

多元性透過促進不同群體對調查團隊之近用和接受、擴大團隊技能、和提升其有建設性地與各調查對象互動之能力，使得團隊更有效。

### 瞭解更多

第 1-3 章 · [Undertaking Effective Investigations: A Guide for National Human Rights Institutions](#) (APF, revised 2018)

[APF Fact Sheets on the Paris Principles](#)

## 認定問題並決定是否展開調查

- 認定該事件提出何種議題，並決定要調查哪些議題
- 能夠解釋為什麼做出這樣的決定
- 決定是否存在任何潛在系統性問題

在國際人權機構展開調查前，應明確決定要調查的到底是(及不是)什麼。

在審查申訴或其關注之事件時，國家人權機構應做的首要事項就是辨認該事件所涉及之人權議題。

接著，國家人權機構需決定：

- 這些議題是否屬於國家人權機構之職權範圍？
- 這些議題該如何形成？
- 要調查什麼？
- 不調查什麼？

以人權為本之工具（如 FAIR 方法）可以幫助引導此評估工作。申訴所提及之性別層面亦須納入考量。

### FAIR 方法（FAIR Approach）：於實作中應用人權

FAIR 方法的四個關鍵步驟<sup>1</sup>為：

- **事實（Facts）**：案件關係人之經驗，以及需要瞭解的重要事實是什麼？
- **分析權利(Analyse rights)**：對案件所涉及之人權事項開展分析
- **確定職責（Identify responsibilities）**：確定工作事項與各事項負責人
- **審查操作（Review actions）**：提出行動建議，回顧和評估結果

### 選擇議題的一般準則

<sup>1</sup> Scottish Human Rights Commission; FAIR Approach; available at: <http://eqhria.scottishhumanrights.com/eqhriatrainingfair.html>.

- **具體**：議題越聚焦越好。
- **保持開放的心態**：優秀的調查員在擁有足夠證據前不會排除任何可能。
- **優先順序**：如果存在超過一個明顯或被指控的問題，先確認哪個是最重要的、並按重要程度排列剩餘問題。
- **管理期待**：確立調查範圍，包括說明調查的限制。
- **諮詢**：在建構調查之議題框架時，諮詢可能具相關知識的人。

## 需考慮之關鍵問題

一旦國家人權機構決定所涉之人權議題為何，它必須能夠解釋為什麼要展開調查。同樣重要的是，若決定不展開調查，國家人權機構也應提出解釋。

以下問題可以協助國家人權機構考慮要對哪些議題展開調查、以及原因：

- 國家人權機構是否擁有管轄權/職權？
- 國家調查機構是否擁有資源能在合理時間內進行適當調查？
- 調查是否為有效運用這些資源的方式？
- 有沒有另一個機構在調查此事，或是否應該有另一機構調查此事？
- 調查是否符合公眾利益？
- 是否存在類似申訴？
- 該問題存在多久了？
- 問題是否事關重大？
- 調查或不調查的決定會如何影響國家人權機構？
- 申訴是否出於惡意、輕率或無理？

## 辨認系統性議題

系統性議題可能是廣泛的人權侵犯的根本原因。在這種情況下，國家人權機構也許能解決單一申訴，但若忽略了根本問題，將會繼續收到類似申訴。

國家人權機構應在展開調查前確認任何可能存在的系統性問題。

亞太地區國家人權機構論壇(APF)國家詢查手冊<sup>2</sup>討論國家人權機構該如何選擇能展開國家詢查之議題，以及做選擇時應考慮之要件：

- 客觀上，該議題在國內有多重大
- 輿論對於此議題之重要性有多強烈
- 該議題是否曾是先前詢查或調查之主題
- 針對該議題之處理，存在多少外部承諾
- 該議題有多大潛力建立更廣泛、長期之公眾關注

#### 瞭解更多

第 4 章 · Undertaking Effective Investigations: A Guide for National Human Rights Institutions (APF, revised 2018)

第 3 章 · Manual on Conducting a National Inquiry into Systemic Patterns of Human Rights Violation (APF, revised 2019)

---

<sup>2</sup> APF, 2019; *Manual on Conducting a National Inquiry into Systemic Patterns of Human Rights Violation*; available at: <https://www.asiapacificforum.net/resources/manual-conducting-a-national-inquiry/>

## 規劃調查

---

- 每次調查都應有調查計劃
- 該計劃幫助調查人員聚焦於須調查之議題、確認須收集之證據，並避免阻礙。
- 該計劃應為調查之藍圖。因此，它不需是一份詳細的文件。

無論國家人權機構將進行何種調查，一開始的小心規劃對於徹底、高效率且有效的調查是必要的。

準備調查計劃有助於調查團隊：

- 確定哪些是與不是調查範疇
- 判斷證據所在之處
- 列出可能出現的問題，以及解決他們的策略
- 決定要在合理時間內完成調查所需資源

調查計劃應為調查提供明確藍圖。計畫長度取決於調查議題之範疇、數量和複雜程度。然而，它不需過於詳細，也不應給調查團隊造成額外負擔。該計畫應隨著調查之進程審視和更新。

### 調查什麼？

調查計劃應盡可能準確地列出調查內容。這可能是一具體指控或一系列指控，也可能是一個已經確定為「主動展開 (*suo moto*)」之調查議題。

要啟動國家人權機構之行動，議題必須涉及人權層面，這必須先行確認。若確認有任何明顯系統性問題，則應進一步說明此議題，並表示是否對它展開調查。

### 收集證據的方法是什麼？

調查計劃應說明指導調查進行之整體作法。策略是什麼？預期調查將如何發展？將採取哪些調查步驟？按何種順序執行？

調查計劃也應列出應進行談話之對象，以及應收集哪些紀錄、實體和數位證據。

## 證人

應列出調查人員在調查期間希望進行談話之名單，以及這些人具體所在地點。如果可能的話，也應該闡明訪談進行方法。

## 文件

調查計劃應該列出哪些文件可能與調查相關、誰持有這些資料、他們在哪、可能存在的資料有多少、如何取得、以及一旦資料取得後，誰將負責審視。

## 實體和數位證據

若將實體證據列入考量，就有必要確定證據在哪裡、如何保管、是否需要建立「保管鏈」、以及是否需專家協助保存和鑑定？同樣問題也該適用於任何將收集之數位證據。

## 可能會出現哪些問題？

調查人員應設法查明調查過程中可能出現的任何和所有困難，以及避免或解決這些障礙之可行解決方案。

調查人員可能面臨之常見挑戰與以下有關：

- 缺乏合作
- 害怕遭到報復
- 文化和語言
- 證據來源之近用
- 證據被銷毀或篡改
- 證人之間互相勾結

## 需要哪些資源？

評估調查可用之資源是否足以滿足調查問題之重要性，是相當重要的。如果資源不足，無法在合理時間內徹底地進行調查，國家人權機構應考慮是否展開調查。

計劃應確立：

- 所需之調查人員與支援人員數量(需考量所需之技能和團隊多元性)
- 研究所需條件
- 法醫和其他專家
- 法律諮詢
- 差旅和相關成本
- 翻譯服務
- 逐字稿服務

## 如何與大眾溝通？

有些調查會遠離民眾之監督。在其他情況下，國家人權機構可能會試圖吸引關注，特別是當它請有相關資訊之人提供意見時。

調查計劃應回應任何與大眾溝通之需求，例如：

- 宣布調查
- 管理其收到之任何資訊
- (在不損害調查之廉正的前提下) 向利益關係人更新調查進度
- 確保所有應知情之各方，持續被告知調查之進展。

大規模調查或國家詢查也可能需要專業的公眾溝通策略。這包含一系列行動，如準備新聞稿、開記者會、在國家人權機構網站上提供最新資訊，以及使用社交媒體平臺。

## 里程碑和時程表為何？

設置目標有助於使調查有紀律。隨著調查之進展，目標可作為調查人員參考之時程表。

制定每個階段之實際目標；例如，取得和審查數位證據、尋找和訪問證人、舉辦公開諮詢、評估證據、並準備最終報告。

**瞭解更多**

第 5 章 · [Undertaking Effective Investigations: A Guide for National Human Rights Institutions](#) (APF, revised 2018)

## 調查式訪問

---

- 必須盡最大努力找出可能證人。若沒有做到，可能會使調查失敗。
- 把尋找和聯繫可能證人的每一步記錄下來是重要的。
- 一般來說，面對面訪問是收集證據最有效的方法。
- 其它進行訪問和收集資訊的方式包含視訊、電訪、即時訊息或電子郵件、團體訪問、以及問卷。

透過訪問來揭露與調查之議題相關資訊是可靠研究中的關鍵環節之一。在這個階段，國家人權機構盡所有努力找尋可能證人是很重要的。

若努力不足，則調查理當招致批評。出現新證人並提供和國家人權機構之結果發現相抵觸的證據也是有可能的。

國家人權機構之調查員必須明白訪問的過程可能非常敏感和困難。尤其當受訪者處境脆弱處境——例如性暴力受害者、基於性別之暴力之受害者、或被剝奪自由者<sup>3</sup>——以及因其年齡、身心障礙、性傾向、性別認同或其他特徵而容易受傷的人。

訪問之首要原則是「不傷害」。除了進行調查之外，國家人權機構亦有保護責任。調查員最不希望做的是增加創傷。因此，誰來進行訪問、訪問地點、以及受訪者是否需要支持者都應經過思考。

### 尋找證人

並非所有對調查關鍵之證人都會主動站出來。因此，國家人權機構有責任找出他們並主動聯繫。

網羅潛在證人的方式有多種，包含透過社群媒體、於事發當場張貼公告、在特定地區挨家挨戶拜訪、以及在國家人權機構網站上發布問卷等等。

---

<sup>3</sup> More information on interviewing people deprived of their liberty is available in [Preventing Torture: An Operational Manual for National Human Rights Institutions](#).

如果國家人權機構正在調查之議題與特定事件相關，以下問題有助於找出潛在證人：

- 事發當時誰在那裡？
- 誰有可能在那裡？
- 誰應該在那裡？
- 誰曾緊接在事前或事後出現在那裡？

## 選擇受訪者

一事件可能有數百名可能證人。在這樣的狀況下，調查員須進行「分類」；也就是說，他們必須進行判斷，決定誰必須受訪以及誰較沒有訪問的必要性。

在回答此問題時，調查員需考慮各種因素，例如：

- 調查之嚴重性及可用資源
- 調查計畫中設定之時間限制
- 該證人與此事件/議題有多接近
- 此人證據潛在的特殊性
- 受訪對象的可得性
- 任何與訪問對象的可信度或身份之憂慮
- 確保最受影響之人的聲音獲得適當的優先權

## 面對面訪問

面對面訪問是收集資訊和與調查相關之證據最有效的方式。調查員應該設法現場訪問關鍵證人。

面對面訪問的主要優點有：

- 問答順暢且即時
- 可以立刻回應新出現之問題
- 調查員較能控制過程
- 較能確認受訪者身份
- 調查員較能評估受訪者可信度

- 調查員可以檢視和紀錄受訪者提供之實體證據，如影片和照片
- 受訪者較難逃避問題或欺騙

架構良好的訪問也有助於建立調查員和受訪者之融洽關係，尤其當訪談者之選擇經過深思熟慮，符合當時情況和受訪者需求。

落實面對面訪談顯示出國家人權機構調查之專業性和周全性。然而，有些問題會影響究竟能不能進行面對面訪問，例如可得性、地理位置、成本、可及性以及合作。

## 視訊訪問

透過 Skype 和 FaceTime 進行訪問是有效率的方法，儘管他們缺少一些和受訪者共處一室會有的優點。視訊訪問最大的優點是減少交通時間以及相關支出。

## 電話訪問

電話訪問和透過 Skype、FaceTime 視訊訪問有類似優點。對於低層級之事實查核是理想的，且當人們都能使用電話時是方便的。

然而，有些問題調查員應放在心上。舉例來說，受訪者的身份可能是不確定的，且受訪者那頭可能有會影響其說法的其它人在場。此外，受訪者可能設法把採訪錄下來，這可能會影響調查之廉正。

## 文字訪問

透過即時訊息，如 WhatsApp，或電子信箱訪問證人，可能是有用的。這個方法便宜、快速並產生一份可以引用其私人信箱或通信軟體帳戶之訪問紀錄。但是它具電話訪問的所有缺點。而且一些人可能沒有電腦或智慧型手機。

## 其他方法

當在調查影響數百人之系統性問題時，**調查和問卷**可派上用場。他們讓國家人權機構能夠針對特定主題或問題蒐集大量原始資料。

**團體訪問**是另一種針對特定議題收集資訊和觀點之有效方法。它們讓國家人權機構的時間和資源有效運用。然而，若團體內意見不合，就可能會產生一些缺點。

**瞭解更多**

第 6-8 章 · [Undertaking Effective Investigations: A Guide for National Human Rights Institutions](#) (APF, revised 2018)

第 5 章 · [Preventing Torture: An Operational Manual for National Human Rights Institutions](#) (APF, APT, OHCHR, 2010)

## 訪談邀約

---

- 訪談邀約提供機會和證人建立融洽關係。
- 在安排訪問時，應向證人尋求紀錄文件和其他證據。
- 參與訪問者之人身安全永遠是最主要的考量。
- 一些證人會在與調查團隊首次聯繫時要求保密。

在聯繫潛在證人時，小心謹慎是重要的。這是一個和此人建立信任和融洽關係的機會，也是對其憂慮或恐懼做出回應的時機。在所有的狀況下，訪談者應解釋其身份、國家人權機構之職權、以及此次調查之議題。

當完成約訪時，應針對證人可能持有或能夠取得且有助於調查之證據，向證人提出具體要求，這可能包含文件、電子郵件、語音信箱錄音檔、照片或影片。

在安排訪問時，調查員也應考量性別相關議題，如訪問地點之選擇。在訪問時和訪問後有個支持者在身邊對婦女和女童或許也重要，尤其是經歷過性暴力或基於性別之暴力者。

### 保密

保密性對某些受訪者，尤其是吹哨者，是個重要問題。事實上，有些證人只有在匿名時才同意受訪。

必須事先處理好證人之期待。不應誤導證人，因為這將置國家人權機構和調查員之名譽於風險中。讓證人知道能提供之保護有其限制。

在整個過程中，不太可能有完全的掌控。然而，國家人權機構可以採取一些行動來提升保密性，像是建立較安全之溝通管道，以及選擇在隱匿場所進行面對面訪問。

### 要求採訪時有他人在場

有些受訪者會要求受訪時要有他人在場，通常是律師或是家人。調查員應該用常識判斷是否滿足其請求。考慮關鍵是這是否對調查的公正性帶來負面影響。

有些要考慮的問題，如：

- 受訪者是否被迫接受此人在場？
- 要此人在場是否基於清楚且真實的需求？
- 此人是否也可能成為調查之證人？
- 若此人是律師，他們是否代表調查中的其他人、還是只是該受訪者？
- 此人在場是否使得證人不敢說出本來要說的話？
- 受訪者是否有法定或其他權利要求有人在場？

在許多狀況下，要支持者在場是非常合理的要求，尤其是處於脆弱處境之證人。然而，若唯一可得的支持者也是證人，或是一個訪談者寧可不要在場之人，那就會造成困難。調查員必須做成判斷，決定是否同意此人在場。

若同意另一人出席訪問，必須清楚表明此人是來支持受訪者的，而不是提供證據或代表證人回答問題。

## 選擇訪問地點

在規劃面對面訪問時，調查者和受訪者的安全是最重要的考量。國家人權機構可能在武裝衝突地區工作。他們可能經常要處理氣憤、被驚嚇或受挫之人。這些狀況都必須採取基本預防措施，例如確保每次訪問都有兩名調查員在場。

其它選擇訪問地點時須考慮的因素包含：

- **對所有參與者之方便性**；這可能包含出差去訪談證人，而不是要求證人到國家人權機構接受訪談。
- **受訪者感到最舒適的地方**；這有助於受訪者更開放和直接(做此決定時須特別注意性別和文化因素)
- **支出**；確保國家人權機構以負責的態度使用公帑進行調查。
- **觀感**；訪者需考慮受訪者對訪問地點的感覺。
- **保密性**；選擇之地點應較有保密性，尤其在訪問吹哨者時。
- **場景**；回到調查事件之發生地是有幫助的，但如果這有可能對受訪者造成二度創傷就不能這麼做。

在某些狀況下，在哪裡訪問可能是沒有選擇的，例如當受訪者在拘留所中或是醫院的病人。若有理由相信該訪問是被監視的，那麼調查人員應對此做出回應。

**瞭解更多**

第 6-8 章，[Undertaking Effective Investigations: A Guide for National Human Rights Institutions](#) (APF, revised 2018)

## 安排訪談

---

- 理想上，應有兩位訪者，一位主導訪問，另一位從旁支持。
- 主訪者需具備與調查相關之專業、地位和知識。
- 在訪問開始前整理好所有文件，以及所有訪問時可能使用之設備、錄影器材或筆記。
- 訪談不宜超過三小時。若需要更長的時間採訪，則應納入休息時間。

### 誰該進行訪談？

國家人權機構應選擇最適合進行有效訪談的調查員。他們應對調查完整瞭解，且有能力和證人建立良好關係。

在選擇調查員時，需注意性別與文化，並且考慮調查員的「地位」，以及他們對調查之特定領域的了解。

### 需有幾位調查員參與訪談？

一般來說，最好是有兩名調查員進行訪談，包括電訪和 Skype 線上訪問。

訪者在訪問期間有許多需要做的事項，包括：

- 提問
- 聽取答覆
- 觀察肢體語言
- 記筆記
- 若沒有錄音，則寫下陳述內容
- 確定錄音錄影設備正常運作
- 在適當時機拿出文件
- 劃掉已回答之問題
- 隨著新的資訊產生新提問

當有兩名調查員時，其中一人可以專注於聽取答覆。此人可以完全專注於受訪者身上，確保他們感到被聽見並建立良好關係。另一名調查員則負責其他所有事項。

## 訪談者具有哪些責任？

主訪者：

- 簡介
- 提供背景資訊
- 問第一題
- 問任何簡介中沒有提及的任何具體問題

協訪者：

- 點列受訪者的回覆
- 寫下任何新浮現的問題
- 注意身體語言、點頭、微笑
- 保持沈默直到主訪者結束問話，接著角色互換。

## 著手準備

任何素材，例如照片或文件，都應該在訪談開始之前準備好，並且按照預計拿出來的順序排列。不應將原始文件帶至訪談現場，免遭故意毀壞。

所有電子設備，像是攝影機、錄音機等等應事先設置、測試。

如果預計談會討論到一系列事件的日期，可以先準備一個日曆。如果會用到圖表或地圖，也應先備好且置於可得處。

訪談者應：

- 專業打扮，展現對受訪者和其環境之尊重
- 做好準備以避免或減少被打斷的機會，因為它們會擾亂訪談之流暢
- 讓受訪者坐在他們覺得最舒適的地方。

## 房間配置和設備

如果訪談地點是在對房間設置有一定控制權的地方，例如國家人權機構辦公室，則可以做成有利於調查員之房間配置。安全始終是最重要的考量。

若可以，設備應包括：

- 兩台數位錄影機 ( DVR ) ，以防其中一台毀損或故障。
- 紙筆，用於筆記或圖表。
- 一台照相用相機，特別是為了記錄傷害。
- 水和杯子。

## 應訪談多久？

確保為採訪預留了足夠的時間。該花多久就花多久，尤其在採訪關鍵證人的時候。然而，需要注意的是，訪問時間不宜過長。訪談時間不應超過三個小時左右。如果需要延長採訪時間，則應納入休息時間。

## 開始訪談之技巧

1. **建立在已發展之良好關係上：**利用你已經收集到的資訊，例如透過網路搜尋。如果你知道受訪者有特別興趣，可以將其帶入話題中。
2. **放鬆自己：**調查員應用任何方式在訪談之前放鬆自己。放鬆的態度通常會反映在訪談的品質上。
3. **尋找視覺資訊：**調查員應於訪談時仔細觀察，以獲取任何可能相關之視覺資訊；例如，顯示出政治色彩或參與社團之服裝、眼鏡等等
4. **解釋面談過程：**重複個人簡介並再次解釋調查目的。事先告訴受訪者訪談結構，並鼓勵他們盡可能詳細回答。

### 瞭解更多

第 13 章 · [Undertaking Effective Investigations: A Guide for National Human Rights Institutions](#) (APF, revised 2018)

## 訪問特殊類別受訪者

- 世上沒有兩個一模一樣的證人。有些證人需要特殊待遇。
- 有些證人曾經歷創傷，應小心不要造成二度傷害。
- 國家人權機構必須規劃如何有效保護提供證據之吹哨者。對於該證據能做到  
何種保密程度，國家人權機構必須態度透明。
- 不要完全相信專家證人所言。檢測、質疑並評估。

### 訪問目擊證人

對許多調查來說，目擊證人之證據相當關鍵。然而，這類證據也可能相當不可靠，特別是混亂或暴力的事件。

回顧令人苦惱的事件是國家人權機構之調查經常要求受訪者去做的。這可能會有相當程度的困難，尤其當事件過去已久。盡可能在目擊證人記憶鮮明時取得證詞。

英國法院制定了一套準則，名為「[ADVOKATE](#)」，以幫助評估目擊證人對特定事件所提供之證據的價值。在訪談進程中，這些條件是值得考慮的。

### 訪問專家證人

專家證人在特定領域具有科學、技術、學術或其他專業。他們可以為國家人權機構提供有價值之資訊和見解，以及國內或國際上最佳範例。

專家證人保持真正的中立對國家人權機構的信用而言非常重要。在聯繫她們之前必須檢視其資格並進行徹底的背景調查，以相信她們的公正性。

### 訪問敵意證人

一般來說，敵意證人本人或其朋友同事可能受到調查結果之負面影響。

敵意證人會盡其所能避免訪談。若別無選擇而只能接受採訪時，則可能會試圖混淆、誤導、分散焦點、恐嚇或霸凌調查員。

調查員堅持已確定之提問範圍，堅持不懈、並專注於關鍵問題。調查員亦應阻止證人試圖誤導、分散注意或躲避問題之嘗試。另外，調查員必須保持專業，不對證人之挑釁作出反應。

## 訪問具權力地位之人

訪問具權力地位之人可能會產生真正的挑戰。第一，這樣的人可能會拒絕受訪。然而，不應因此而不對他們進行訪問邀約，或是當國家人權機構決定行使其法律權力時，強迫其出席。

當受訪者對調查員或國家人權機構有影響力時，或是被認定有如此影響力時，訪問此人可能會相當有挑戰性。調查員的目標應該是尊重而非畢恭畢敬。他們必須做好充分準備以詢問相關之關鍵問題。

應該預期受訪者會尊重整個調查進程。其開放與合作程度應納入對其提供證據之評估。

## 與吹哨者合作

「吹哨者」常被定義為對組織發生之不當行為提出異議者。通常該人屬於該組織成員，或為該組織工作。

知「內情」的人可以成為人權調查員的寶貴資訊來源。他們可以協助調查員發現他們不知道的證據，或開闢以前沒有考慮過的新調查管道。

但是，吹哨者可能會將自己置於遭到報復的風險之中。

報復可能明確且殘忍，包括肢體暴力。它也可以是很隱微的，例如被調職到其他職位或辦公室、取消安全檢查或被同事排擠。

國家人權機構無法保護吹哨者免於所有類型之報復。但是國家人權機構應優先調查對吹哨者進行報復的事件。

多數國家人權機構都有法律制裁干擾調查、或侵害參與或協助調查之人。所有有關單位都應認知這點，且國家人權機構應在需要時毫不猶豫地使用這些制裁手段。

國家人權機構如何對待吹哨者，將反映出該機構之可信度。如果國家人權機構發展不公平對待吹哨者之名聲、或沒有盡其所能地保護他們，那麼不可避免的後果是其他吹哨者較不會站出來。

## 證人保護

證人保護可能是國家人權機構需要考慮的問題。某些國家人權機構可能需要處理提出有關嚴重人權侵害之重要資訊的人。

亞太地區的少數國家人權機構具備專職證人保護計畫，包括泰國、澳大利亞和紐西蘭。其中大部分由警方或反貪腐機構管理。雖然計畫重點通常集中在犯罪和貪腐上，有些國家，例如泰國，亦將人權侵犯納入其職權範圍。

### 瞭解更多

第 6 章 · [Undertaking Effective Investigations: A Guide for National Human Rights Institutions \(APF, revised 2018\)](#)

## 有效調查之六大原則

---

- 做好充足準備
- 與受訪者建立良好關係
- 完整調查
- 客觀調查
- 掌握流程
- 主動傾聽

### 原則一：做好充足準備

當調查員準備越充足，該調查就能更順利地進行。

良好的準備：

- 協助調查員專注在最重要的證據上
- 使證人更難以誤導或迴避
- 展現出調查員是有能力且專業的
- 協助與證人建立良好關係

調查員應在時間允許的範圍內盡可能地多做研究，以便對調查的案件議題與受訪者有更多的了解。

### 原則二：建立良好關係

當受訪者覺得越被調查員重視，他們會更願意配合調查。當然，並非所有受訪者在受訪時都能積極回應，他們可能會不信任或害怕調查員，甚至因為被問問題而自覺丟臉。他們可能不尊重調查員或國家人權機構。

不論情況如何，調查員都應盡力培養與受訪者間的良好關係。這樣的過程應該從調查員與受訪者的初次聯繫時開始，調查員應盡力解決受訪者在訪問時產生的任何疑問。

此外，不論調查員對受訪者個人的主觀想法為何，也都應該要有同情心、有禮貌、尊重他人以及適當地發問。

### 原則三：完整調查

調查員在訪問時需要涵蓋所有相關的問題。如果他們迴避一些較困難或敏感的問題時，調查員是要接受批評的。不論是侵入的、尷尬的、針對的還是個人的，所有相關的問題都必須在訪問時被討論，而這些問題可能包含受訪者的能力或正直程度。

### 原則四：客觀調查

調查中的訪談也是認定事實的過程之一，調查員必須始終保持開放的心胸。如果他們已經認定受訪者將會怎麼說或是對該受訪者有任何成見，這種態度將不可避免地反映在訪談中。在這樣的情況底下，調查員並不會重視受訪者所說的答案，而是聽到他們想聽的內容。

如果調查員已經在心中下定論，則受訪者很快就會知道，尤其是當調查員站在受訪者這一方時，對他們極其有利。而調查員過於客氣而避免棘手問題時，對受訪者也是有利的。同時，如果受訪者確信調查員已經判定他們有過錯時，他們就會變得很有戒心。

引導性問題和不必要的激烈詰問也可能指出缺乏客觀性。正常來說，應該要避免誘導性或其他會引導證人回答的問題。然而，調查員應隨時要求受訪者澄清模稜兩可或是過於簡略的答案。

### 原則五：掌控流程

調查員負責訪談，並應決定流程的所有面向，以確保有最好的成果。

下列這些可以由調查員決定：

- 訪談的時間、地點
- 誰應該出席
- 訪談的時間長短
- 哪些問題與訪談相關或不相關
- 訪談的重點
- 必須問的問題

- 訪談的紀錄方式
- 訪談的節奏和語氣

這在許多情況下將是一項挑戰，而在其他情況則不可能實現，如在激烈衝突區中。然而，在比較穩定的情況下，調查員仍應盡可能地確保訪談過程，並且記錄下任何阻礙訪談的原因。

## 原則六：主動傾聽

在訪問時，調查員有時候會沒聽進去受訪者告訴他們的內容。這可能會有幾個原因，如：懶惰、缺乏培訓、缺乏能力、未充足準備或已經在心中下定論受訪者會說些什麼。

調查員必須始終仔細傾聽受訪者所說的內容，並回應他們得到的資訊，以及提出後續問題來釐清問題或解決矛盾。

### 瞭解更多

第 14 章 · [Undertaking Effective Investigations: A Guide for National Human Rights Institutions](#) (APF, revised 2018)

## 搜集物證

---

- 調查人員必須考量可能存在什麼與案件相關之物證。
- 國家人權機構在蒐集和儲存物證時，可能需要尋求專家協助。
- 現場證據蒐集需要規劃與專業技能。

物證指的是任何有形物品——亦即，任何可以被觸摸或握在手中，且可能與調查相關之物品。它可能是被污染河岸的土壤樣本、或是電腦硬碟或手機的 SIM 卡。它可能是在亂葬崗現場發現的彈殼或骨頭碎片。如果它與被調查的問題有關，即為證據。

### 物證有多重要？

對特定人權調查來說——尤其當與刑事調查交織時——物證十分重要。物證通常對涉及法外處決、酷刑、警察暴力、系統性強暴等類似指控至關重要。

在他類人權調查中，物證的重要性可能沒那麼顯著，如側重於經濟、社會、與文化權利議題的調查。然而，這也可能有些例外。舉例來說，在調查破壞特定社區生計的污染時，有很大可能涉及了物證蒐集與鑑識分析。

### 關於物證，有什麼是調查人員應了解的？

國家人權機構的調查人員在規劃和執行調查時，應該考慮可能存在之物證。在某些情況下，調查人員也可能：

- 被給予物證
- 前往現場並發現過去未蒐集之物證
- 意識到除非他們妥善保存物證，否則證據可能被銷毀、移除、或者被污染

雖然國家人權機構的調查人員很少會需要蒐集物證或提交鑑識，不能排除此類情況的發生。如果可行的話，在蒐集物證時應尋求專家協助。

### 確保蒐集之物證的完整性

- 一旦發現物證便拍照並錄影。
- 準備詳細的現場配置圖
- 測量距離，以紀錄現場場地規模以及證據之間的相對位置
- 在觸摸或處理物品時，務必戴上手套
- 將任何可能相關的物品裝袋，一袋一件，並將袋子封緘
- 不得將物品放在同一個袋子中

## 取得物證

應儘快辨認並取得物證。大部分的物證在某種程度上都是可毀壞的。它可以蓄意或是自然而被銷毀或污染。

在理想情況下，應該利用一組獨特的密封號碼來包裝、封緘每一個可能證據。將證據密封於袋子內，可以保存該物品以利任何必要之鑑識用途。如同常聽到的用語「包裝並標記」，應由受過證據蒐集與保存經驗的調查人員完成。

在物證被移動前，以拍照或錄影紀錄是十分重要的。它也應該被定位與測繪，並最好利用 GPS 技術。

物證應盡可能以最接近發現時之狀況保存。

## 現場蒐集資料

現場為事情發生之場所。即使調查的事件已發生一段時間，它仍可能包含寶貴物證。

處理現場意味著以有條理的方式檢驗它，以降低證據被忽視的機率。處理現場應以避免破壞或更改任何物證的方式進行。

首要任務為保護現場免受污染。這包含了限制人員的進入，以及在戶外，保護免受風雨影響。

受過現場處理訓練的人員通常會與首席調查員合作，以建立犯罪現場的調查計畫。該計畫將描述要搜尋的區域、要被查找的內容、以及證據蒐集的順序。

在移動物證前，應拍照或錄影，以及測量，最好利用 GPS 技術。

現場亦可以透過網格搜索方式 ( grid search methods ) 處理。案發現場將會透過網格劃分，並在各個網格內徹底搜索可能的證據。

國家人權機構通常需要專家來處理現場，以確保關鍵證據沒有被漏掉，或在蒐集過程中遭損害。舉例來說，從亂葬崗中挖掘大體可能涉及各種專家，包含法醫病理專科醫師、人類學家、以及昆蟲學家。

#### 瞭解更多

第 20 章 · [Undertaking Effective Investigations: A Guide for National Human Rights Institutions](#) (APF, revised 2018)

## 現場查訪與證據蒐集

- 國家人權機構的調查人員應該盡可能進行現場查訪，以進行進一步的調查。
- 調查人員應辨別是否有一個以上的現場須查訪
- 調查人員應思考可能存在著什麼樣有利於調查之書面與數位證據

「現場」應以最廣泛的意義思考。它是任何與調查相關的事物發生——或曾經發生——的場所。

當國家人權機構對系統性議題進行調查時，去思考有什麼場所可能是事發現場是十分重要的。舉例來說，現場查訪的地點可能包含移民拘留中心、僱用童工的服飾工廠、或軍事基地（若國家人權機構正在調查軍中性騷擾狀況）。

體認到可能必須前往超過一個以上的場所進行調查非常重要。

### 為什麼值得前往現場查訪？

在許多情形下，特別是當有明顯刑事犯罪或指控時，國家人權機構並非首要負責處理現場的調查單位。雖然如此，對調查人員而言，前往其調查事物正在發生、或曾經發生之地點是有幫助的，因為現場查訪有助於：

- 有助釐清事件或問題的脈絡
- 允許調查人員評估可能具重要性的物理因素，如：視線、燈光等
- 可能提供了尋找潛在證人的機會
- 可能使潛在證人意識到調查的存在，尤其是當調查人員與當地利害關係人（包括媒體）合作宣傳該查訪時
- 提供與證人於事件發生當下、他們所處地點訪談的機會
- 使調查人員能夠評估是否現場的所有物證與數位證據皆經辨識、保存、與保管，以利可能的鑑定
- 可能揭露先前被忽視或忽略的新證據來源
- 可能有助於評估證人的可靠性；舉例來說，若證人表示他們曾從一特定地點看見或聽見什麼，調查人員可能可以去評估此事件真實發生的可能性。

就算距離調查事件發生的時間久遠、或初步調查是由其他機關所負責，通常仍值得前往現場查訪。調查人員能夠瞭解到照片或影片難以重現的狀況。

調查人員應設法在事件發生的同一時間（例如，星期二上午）查訪現場，尤其是在尋找證人時。人們經常有一定生活規律，因此將在同一時間出現在同一地點。

## 其他查訪現場時應注意的事項

調查人員與證人的人身安全是極其重要的，也應成為決定是否前往該現場的首要考量

若可以，在事發當時於現場拍照和錄影，以供未來比對之用。

調查人員應在現場仔細觀察和聆聽。他們應該思忖其所見所聞與迄今所知道的事情的關聯性。

調查人員應準備好處理任何新發現或是他人給予之證據，尤其是物證。就像任何物證一樣，應進行列管並處理。

最後，調查人員應做筆記，並視情形錄影或拍照。

## 物證蒐集

對特定人權調查來說——尤其是與刑事調查交織時——物證十分重要。物證亦可能對其他調查非常有幫助，如側重於經濟、社會、與文化權利議題之調查。

欲了解更多與物證蒐集有關的資訊，請參考概況介紹 9。

## 書面證據蒐集

文件資料幾乎為所有種類調查的骨幹，包含人權調查。這包括了實體檔案與電子檔案，如電子郵件、簡訊、以及電子檔案。

獲取與檢視檔案的過程有七個步驟。調查人員應：

- 判斷什麼檔案存在或應存在

- 取得這些檔案
- 檢視它們
- 評估它們的真實性
- 了解他們
- 評估應賦予其多大的重要性
- 尋找證據缺漏之處

## 數位證據蒐集

網路對調查人員來說是非常寶貴的資源。網路有助於尋找證據——例如文件、照片、推特、甚至是潛在證人——並讓大眾對調查有更多了解。

線上搜尋應包含在調查計畫中。調查人員在進行線上搜尋（包括社群軟體）時應遵循一些重要原則：

- 進行搜尋時保持靈活和專注
- 有道德地進行搜尋
- 不要未經查證就相信所有網路上的資訊
- 注意線上搜尋的新方式和工具

### 瞭解更多

第 21-24 章 · [Undertaking Effective Investigations: A Guide for National Human Rights Institutions](#) (APF, revised 2018)

## 撰寫一份有效的調查報告

---

- 調查報告的目的在於教育和說服
- 調查報告應包含引言、背景、調查結果和建議
- 調查報告應清楚解釋如何得出結論
- 調查報告應盡可能簡單明瞭，並且避免任何偏見

國家人權機構要撰寫調查報告，通常是為了下列兩個目的：

- 藉由關注侵犯人權行為來**教育、提供資訊**給決策者與社會大眾，並透過調查報告來說明曾經和正在發生什麼事情。
- **說服**讀者，該調查報告是合理的，報告中提出的建議是重要且應該要執行的。這是國家人權機構藉由事實和法律提倡人權的平台。

### 撰寫調查報告的基本原則

決策者和社會大眾通常會被龐大的資訊量淹沒，因此國家人權機構需要呈現出清楚且令人信服的調查報告。

以下是達成此目標的一些技巧：

- 策略性思考，包括以吸引目標讀者的方式撰寫
- 在撰寫報告之前，先建立架構
- 邊做邊寫，隨著調查過程增加新的內容到架構內
- 將分析和建議保留到最後再寫

### 透過報告控制調查的品質

撰寫調查報告是辨別調查過程中是否遺漏任何資訊的絕佳方式。即便是非常優秀的調查員，仍有可能遺漏一些東西，比如未詢問證人的問題或看漏的文件。隨著調查員開始撰寫調查報告，一切缺漏和瑕疵都會立刻變得非常明顯。

### 如何架構敘述性內容

沒有兩份調查報告是完全相同的。但是，如果目標是描述特定事件發生的事情，則該寫作架構通常相當簡單。

這份架構有前言、內文和結尾。它很簡單、有效且具有彈性。

- **引言**：說明正在調查的問題及理由
- **如何取得證據**：表示調查是徹底、專業且基於事實的
- **背景**：簡要說明調查的概況以及國家人權機構展開調查的理由
- **事件前發生的事**？簡要介紹事件發生之前相關的任何事情
- **事件時發生的事**？說明事件發生的時序，並以證人陳述及物理、數位、其他來源證據佐證。
- **事件後發生的事**？描述各方在事件發生後即刻的狀態，此部分應包含任何刑事鑑定過程和結果的詳細內容。
- **調查結果和建議**：在最後的調查結果以及建議之前，整份調查報告應側重於說明調查的案件事實，並避免任何意見和修飾詞。

## 如何架構調查報告中的分析內容

整理證據、得出明確合理的調查結果，以及提出建議都將會是一項挑戰，尤其是在複雜、充滿各種利益衝突的情況下。

- **問題**：調查報告的問題是什麼？
- **規則**：適用該問題的規則？
  - 調查員應列舉任何與調查內容相關的人權法規定及標準。
- **分析**：基於案件事實，如何適用規則？
  - 調查員列出相關事實，並將其套用在規則中。完成此步驟之後，調查員就能夠基於這些規則，得出問題的答案。
- **結論**：什麼樣的結論能夠回應調查中的問題？

## 為系統性問題的調查撰寫報告

為系統性問題的調查撰寫報告可能會更複雜。調查員不得不同時處理多個問題，其中一些問題是重疊的，並且要說明、分析各個單獨發生的事件。

一種方法是將報告以主題的方式呈現，每個主題都可能包含許多相互牽連的問題。

## 寫作技巧

好的寫作就是要與讀者清楚的溝通，以下是一些撰寫有效調查報告的常用技巧：

- 使用簡短的單字、句子、段落
- 盡可能地使用主動語態，如：「調查員撰寫調查報告」優於「調查報告由調查員撰寫」
- 使用標題、副標題、文字框來區分段落
- 請他人（尤其是不熟悉調查者）先閱讀報告草稿，以確保報告內的資訊明確、內容分析及建議符合邏輯。
- 做好編輯以確保正確性及明確性。

### 瞭解更多

第 26 章 · [Undertaking Effective Investigations: A Guide for National Human Rights Institutions](#) (APF, revised 2018)

## 如何在調查工作中落實性別主流化

- 性別主流化是實現性別平等的重要策略。
- 國家人權機構應審視當前做法，並在調查過程納入性別觀點
- 國家人權機構應將女性納入調查設計與調查團隊中
- 國家人權機構應將性別平等納入調查進程的所有階段，包括最後報告和建議

性別平等是國際人權法的核心訴求，而國家人權機構必須積極主動地在運作與實踐方法上達成這項訴求。性別主流化是實現男性與女性的性別平等的重要策略。

亞太地區國家人權機構論壇 (Asia Pacific Forum, APF) 將性別主流化定義為「就任何行動計畫、活動、諮詢、政策、方案和預算編制對男性與女性之影響所採之評估和實踐過程」。

因此，一項性別主流化策略涉及以不同方式辨認和回應女性與男性之經歷、所面臨之問題和解決方法。這樣的策略對國家人權機構所選擇和進行調查的方式具有顯著的影響。

調查的目的是回應人權侵害並消除不正義。國家人權機構的許多調查將對婦女和女童的人權具有特別的意涵。當這些問題被發現時，調查小組必須具備知識和技能，足以透過訪談、證據評估、報告撰寫和提出建議，妥善處理這些問題。

以下步驟描述國家人權機構在調查過程中將性別主流化的實際做法。

### 回顧當前作為

國家人權機構應審視其所有調查工作，並思考他們與性別的關聯——包括調查對象和原因。如果國家人權機構未有促進女性參與之策略，那麼應盡快制定，包括明確和直接表明國家人權機構會保護婦女之人權並希望聽取婦女的聲音。國家人權機構可能需要考慮針對婦女與女童之劣勢進行調查。

### 應用性別視角

國家人權機構一旦決定調查某議題，調查小組應評估性別差異與調查議題的關聯與原因。調查過程是否會對女性和男性造成不同的影響？若不承認女性在歷史上所面對之結構性社會劣勢，是否會加劇性別不平等？調查小組應找出能夠減輕不平等或潛在傷害的機會。

## **確保女性被看見**

確保婦女在領導階層和調查工作中獲得公平的代表權，是性別主流化的重要第一步。如在國家人權機構的領導階層和工作人員中能看見女性的身影，將傳達出有力的訊息，即該機構具有包容性且重視婦女所具有的知識、經驗和專業。

## **將婦女納入調查設計**

調查過程的每個階段都應有女性參與設計，有需要時亦包括外部利害關係人。這種做法有助於辨識和解決女性參與國家人權機構和其調查工作時面臨之阻礙。舉例來說，女性可以就與受訪之受害者和證人建立良好關係的最佳方法提出建議，為受害者和證人提供足夠支持和轉介機制，並找出可能被忽視的任何其他與性別相關的問題。

## **回應排除女性參與之文化阻礙**

國家人權機構應查明影響女性參與的文化、宗教或其他阻礙。調查人員從一開始就能考慮到這些問題非常重要，特別是可能對政府相關組織感到不信任的少數群體或原住民社區。在設計調查時和來自不同社群之女性溝通可能很有幫助。

## **組成反映社會人口之調查小組**

《巴黎原則》要求國家人權機構反映其所服務社會的組成樣貌，包括性別和族裔。這對國家人權機構進行第一線調查尤其重要。在可能的情況下，所有調查小組都應有女性成員。而當調查之議題很有可能需要訪問婦女和女童時，小組成員有女性又特別重要。

## 將性別納入調查報告

如同調查的其他環節一樣，調查報告必須考慮調查議題之性別面向。報告應明確說明調查時如何做到性別主流化。報告應貫徹使用性別包容性語言（gender inclusive language），並特別注意報告所採用之圖片如何描繪女性。在編寫報告和做成建議時，必須充分重視女性之經驗。

## 訪談基於性別之暴力（GENDER-BASED VIOLENCE）受害者

調查基於性別之暴力的任何面向都有二度傷害受害者之風險，尤其是在訪談受害者時。關鍵的考慮是「第一，不要傷害」。聚焦於創傷之訪談的最佳做法包括：

- 比起其他訪談，在訪問過程中給予受訪者更多控制權
- 瞭解到同理心和尊重在每個階段都非常重要
- 瞭解創傷可能會導致失去記憶
- 確定訪談中和訪談後受訪者可能會需要哪些協助。

## 性別影響評估工具

國家人權機構調查小組在評估其調查對性別平等的影響時，有以下實用工具可運用：

- 第一步：釐清調查目的 \_ 調查是為了達成什麼目標？
- 第二步：確認案件與性別關聯性 \_ 調查是否直接或間接影響男性與女性之地位？
- 第三步：分析性別考量 \_ 調查進行時，調查發現對女性與男性之地位造成何種影響？
- 第四步：評估性別影響 \_ 調查發現與結論建議如何對性別平等與性別關係帶來貢獻？

### 瞭解更多

第 31 章 · [Undertaking Effective Investigations: A Guide for National Human Rights Institutions](#) (APF, revised 2018)