

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³——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。

³ 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)