

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)