

阿嬤家-和平與女性人權館 志工管理辦法

壹、宗旨

「阿嬤家和平與女性人權館」(以下稱本館)，為促進大眾認識並關注「慰安婦」歷史，以及性別平等、人權相關議題，發揮社會教育之功能，特擬訂志工管理辦法，作為人員遴選、志願服務事項之規則，協助本館推廣各項事務。

貳、組織架構

志工隊設置隊長一人，並分成展場服務組、行政事務組、導覽服務組，共三組，每組設置組長一人。

參、志工資格

本館於每年三月、九月公開招募志工，每期服務六個月；服務時間為四月至九月、十月至隔年三月。

一、展場服務及行政事務志工

- (一) 凡年滿 18 歲，深具服務熱忱及責任感者。
- (二) 能理解及認同本館的理念與精神者。
- (三) 能恪守志工值勤相關規範者。
- (四) 能連續服務半年(以上)，並符合基本服務時數者。
- (五) 能參與本館志工培訓相關課程及考核者。
- (六) 如備以下條件尤佳：語言能力(中文以外之流利語言)、美術或文字編輯專長、影像剪輯、活動企劃、教育、博物館及志願服務相關經驗。

二、導覽志工

- (一) 成為本館展場志工後，值勤達七小時，始可接受導覽考核。通過考核和三次實習導覽後，即可正式成為本館導覽志工。
- (二) 對「慰安婦」相關議題感興趣並願意接受專業訓練、考核者。
- (三) 歡迎具備中文以外之語言能力者報名。

肆、服務內容

一、展場服務組：

1. 協助本館開館準備、閉館檢整之工作
2. 協助維持展場秩序及安全

- 3.引導觀眾參觀動線及使用互動裝置
- 4.協助統計入館參觀人次
- 5.協助本館教育推廣活動辦理
- 6.協助定時與團體導覽進行
- 7.協助本館進行觀眾研究之紀錄
- 8.協助驗票與入場動線引導
- 9.協助介紹阿嬤文創品設計理念

二、行政事務組

- 1.協助本館文宣品整理及發放
- 2.支援活動事前準備
- 3.協助觀眾研究及相關資料輸入
- 4.協助「慰安婦」相關議題資料整理
- 5.專業支援：活動影像紀錄及剪輯、美術及文字編輯、翻譯等

三、導覽服務組

- 1.加入本館導覽排班，進行定時導覽和團體預約導覽。
- 2.若有中文以外語言專長，可考核成為該語言之導覽志工，進行團體預約導覽。

伍、服務時間

一、展場服務及行政事務志工

(一) 展場服務時間：週二至週日

班別	服務時段	時數	備註
上午班	10:00-13:30	3.5 小時	至少提前 10 分鐘簽到，以準備妥當，準時抵達服務區域
下午班	13:30-17:00	3.5 小時	

(二) 行政事務服務時間：

- 1.一般行政事務同展場服務時間，視情況與展場工作調配。
- 2.活動專長支援服務，視活動型態，來館或在家進行支援，時數以實際服務時間計算。

二、導覽志工

(一) 服務時間：週六、週日及國定假日

班別	服務時段	時數	備註
兩點場	13:30-14:30	1 小時	定時導覽一場 20 至 30 分鐘。需提前 30 分鐘簽到、準備，並至現場確認報名觀眾狀況。可同時排班展場志工與導覽志工，時數合計為 3.5 小時。
四點場	15:30-16:30	1 小時	

- (二) 團體導覽視預約團體時間而定，本館將提前詢問志工意願與時間
- 三、本館志工每月至少服務兩時段（共七小時），或展場、行政、活動專長支援、導覽工作合計共七小時。

陸、志工訓練

- 一、職前訓練：通過志工面試者，須參加本館舉辦志工職前訓練課程 7 小時，以取得志工資格。訓練內容包含本館議題、展場簡介、志工工作內容及工作注意事項等。
- 二、在職培訓：為促進志工服務知能，提升本館服務品質，本館將依每期服務目標及志工需求，定期辦理志工在職訓練。本館志工每期需參與志工在職訓練至少 5 小時。
- 三、本季志工訓練內容請見附件一。

柒、志工義務及規範

- 一、志工值勤須配戴志工服務證，並以親切有禮之態度協助本館各項服務，遵守本館志工服務規範。
- 二、志工值勤時以服務工作為優先，勿聊天喧嘩或長時間使用手機。
- 三、志工須保持學習熱誠，參與本館志工訓練，以充實服務知能。
- 四、值勤期間勿接受觀眾餽贈之金錢或其他實物報酬，或提供個人資料。
- 五、志工不可藉本館之名義與外界進行任何洽談、公務協商或在外活動，或以職務之便向觀眾及其他志工進行任何商務行銷活動。
- 六、志工不可假借本館名義招攬旅遊團體圖利、或私自向遊客收取服務、導覽解說費用等。
- 七、若遇本館發生緊急或危險事件，請迅速通知本館專任人員及保全人員處理。
- 八、終止本館志工工作時，需繳回志工服務證。

捌、志工福利

- 一、於 AMA Café 消費飲品、餐點、商品和書籍等享志工優惠。
- 二、報名阿嬤家主辦之活動享志工優惠。

玖、志工服務時數核發

- 一、領有志願服務冊之志工，本館將依志工簽到狀況核發時數證明。
- 二、有特殊需求者，可向本館申請志工服務時數證明。

拾、志工資格解除

- 一、志工應接受本館專任人員督導並遵守志工規範，違反規範及本館相關規定者，解除志工

資格。

二、每月至少服務兩時段，共七小時（含展場、行政、導覽工作）。前三個月服務未滿 21 小時者、一期（六個月）服務未滿 42 小時者，解除志工資格。

三、每期（六個月）排定之勤務無故不到累計 3 次者，解除志工資格。

四、對外發表不當言論有損本館形象者，解除志工資格。

五、其他重大違失事項經簽請核可得終止志工資格。

拾壹、甄選方式

一、初選

（一）詳閱以上志工管理辦法後，於 2018/3/13 日（二）前，填妥報名表（附件二）送至「阿嬤家-和平與女性人權館」，或以電子郵件寄至 amavolunteer2016@gmail.com。

（二）本館收到報名表後，將以電子郵件回覆並確認面談日期與時間。

面談時間：2018/3/17（六）10:00-18:00、3/18（日）10:00-17:00（請於報名表上勾選）

（三）一年內曾任本館志工，且任滿一期者，可免面試。

（四）本館將於一周內，以電子郵件通知面試結果。

（五）志工招募相關事務聯絡人：(02)2553-7133 王專員、柯專員。

二、職前訓練

（一）職前訓練時間：2018/3/24（六）

（二）通過面試者，將通知參加職前訓練。無法參與職前訓練者，視為未錄取（一年內任滿一期，並已完成全天培訓課程者，可自由選擇參加與否）。

三、實習

參與職前訓練後，成為阿嬤家實習志工。實習期為一個月，期間排班需達基本時數要求。本館將依志工服務時數及態度進行考核，通過者授予正式志工。

四、注意事項

本館預計將於 2018 年 6 月休館，進行館舍整修和展覽工程。休館期間仍將安排志工行政服務工作，以及特展相關培訓課程。

附件一：2018 年阿嬤家—和平與女性人權館 春季志工培訓系列課程

一、職前訓練：志工基礎培訓課程暨感恩餐會（7 小時）→必修：阿嬤家入門

在基礎培訓課程中，我們將會說明「阿嬤家—和平與女性人權館」的建館歷程、常設展示內容、教育活動規劃、導覽考核及福利制度等，讓您在值勤前能充分掌握博物館的相關資訊。感恩餐會，則是新舊志工交流的時間，您將有機會了解他們在現場的心得與感想，為將來的值勤做好準備。

二、在職培訓

為了配合即將展開的安妮特展，阿嬤家規劃了一系列志工培訓課程，讓志工夥伴能更了解本次特展的宗旨：從安妮的日記和其歷史背景看見歧視與偏見如何被建構，且如何造成傷害，回應到當代社會，有哪些歧視偏見事件持續發生？我們又該如何行動？也讓志工夥伴在展場值班時，能向觀眾進行簡單的說明。此外，阿嬤家將舉辦特展相關大眾講座及國際工作坊，屆時開放給阿嬤家志工夥伴搶先報名參加、學習。

1. 安妮特展相關——展覽、導覽培訓課程→推薦必修：認識安妮入門

身為志工的您，將搶先看到「安妮日記」特展的全貌，並深入了解如何引導觀眾進行參觀。我們會說明展覽的籌備、展場的實際展示內容、教育活動的規劃，讓您可以順利地為觀眾介紹，提供他們品質最好的參觀經驗。

2. 安妮特展——知了劇團戲劇培訓→推薦必修：機會難得！認識夥伴的好機會！

要說好一個故事，除了聲音以外，神情與肢體的搭配更是重要。為了讓大家能夠生動地傳達安妮、以及阿嬤們的生命故事，並且以戲劇表演來揣摩人物的心理（同理心），我們特別邀請「知了劇團」在週末上午，連續四堂課，使阿嬤家的志工夥伴們，感受戲劇所能創造的影響力。

3. 安妮特展相關——教育講座

教育講座的講師，是來香港猶太大屠殺及寬容中心的教育總監：李家豪先生。他在亞洲各地的校園，進行有關猶太大屠殺及安妮日記的教育活動，希望透過歷史，讓年輕人明白「和平」、「人權」的重要性。在講座中，總監將會用不同的角度來看安妮，從大歷史的背景到曾經協助他們的人，讓我們重新認識安妮日記。

4. 安妮特展相關—友善路人甲

婦援會近年來展開「友善路人甲」的運動推行，希望讓社會各界的民眾，能在安全的情況下，嘗試介入即將或正在發生的暴力行為，如同當年協助安妮一家躲藏的蜜普等人。因此，我們將邀請婦援會的暴力預防組，為大家介紹「友善路人甲」的觀念，我們期望在展場的第一線的志工，不僅是為觀眾說明展覽，更是成為理念傳播的種子教師。

5. 安妮特展相關—新移民與台灣

安妮一家之所以被迫害，是因其「猶太人」的族群身分。「種族」、「族群」的歧視，從過去到現在，仍不間斷地造成類似的傷害。近年來，台灣的新移民族群已是台灣社會發展的重要力量之一，但許多偏見仍存在我們的想法中。為此，「阿嬤家-和平與女性人權館」將邀請與新移民輔導、照護工作有關的組織，與志工夥伴們分享新移民在台灣社會所遇到的狀況，以及我們能有什麼方式來幫助他們，實踐「人權博物館」的理念。