

# 將心比心， 用溫柔擁抱每一個靈魂

## 暖心獎——Kelsey 專訪

文 | 國際智家

英國有句諺語說：「Walk a mile in her shoes.」——只有當我們設身處地體會他人的處境與心情，才能真正理解他們的所需與感受。Kelsey 正是這樣一位溫柔的存在，她用心傾聽、全情投入，陪伴客戶走過每一次的等待、每一次的緊張，以及每一場充滿希望的喜悅。







## 每個角色都是成長的養分

當初踏入送子鳥，Kelsey 正處在人生的轉換點，從小就喜愛孩子的她，對「生命的誕生」始終懷抱著滿滿的憧憬。在投遞履歷期間，一位在送子鳥任職的朋友與她分享了送子鳥的理念，讓她感受到，送子鳥不以盈利為主要目的，而是希望每一位客戶都能順利帶一個寶寶回家，這份理念深深打動了她，也成為她選擇加入送子鳥的起點。

Kelsey 的工作內容多元，從療程諮詢、超音波檢查、抽血、手術協助，到現場支援，每一項都是她投入心力的日常。她最初接觸的是諮詢工作，讓她學會站在客戶的角度理解每一個需求，才能在接下來的療程中，提供最合適的協助。每天的工作角色都可能不同，有時她在超音波室協助客戶觀察卵泡發育或胎兒心跳，有時在抽血室以溫柔的手法為客戶抽血，偶爾進入手術房，協助遞器械，陪伴正在接受手術的客戶，成為他們情緒上的安定力量。

近期，Kelsey 也成為行動管理師團隊的一員，這個角色負責即時支援與現場彈性調度。無論是抽血區人多、候診時間較長，或關心客戶情緒起伏，行動管理師都會立即協助，成為現場支援的穩定力量，同時也會根據客戶滿意度回饋，定期檢視流程與專業表現，與醫師團隊討論優化方案。這個角色讓她更貼近每一位客戶，用行動守護客戶的療程體驗，也讓她在服務中找到新的成就與溫度。

雖然每天的任務繁瑣而緊湊，但 Kelsey 始終相信，只要用心陪伴、用行動支持，就能讓客戶求子的旅程少一點孤單、多一點希望。「如果朋友問我推薦哪裡的生殖中心，我一定會毫不猶豫地說，是我們這裡。」Kelsey 笑著說，語氣溫柔卻堅定，那是一種來自內心的驕傲，也是一份走在對的路上的確信。

## 成為照亮他人的那道光

這些年來，Kelsey 陪伴著無數渴望成為父母的客戶，走過求子的旅程，見證了生命的誕生與成長，也面對過令人心碎的離別。在她心中，有些片刻總是格外深刻，交織著感動與遺憾。她始終記得一位懷孕十週的媽媽，因胚胎停止發育，必須面對流產手術。那天，Kelsey 的任務是協助醫師在超音波的引導下，將已無生命跡象的胎兒取出，那是一個已成形的小生命，當時的情景讓她難以承受。Kelsey 很謝謝當時的前輩 Doris，Doris 的一句話，讓她重新理解了自己的角色：「其實我們是在幫助他們。寶寶已經沒有心跳，如果我們不幫助他順利離開，媽媽的身體會受到更大傷害。」

她也忘不了有三位來自中國的客戶，因為有著共同的夢想而結伴來台接受治療，一起租屋、相互扶持，共同面對這段充滿挑戰的旅程。經過一段努力，其中兩位成功懷孕，另一位則在七

週時經歷了胎停，那段時間，Kelsey 陪著她走過悲傷與無助，耐心地傾聽、安撫她的情緒，讓人欣慰的是，這位客戶去年再次治療，如今已順利懷孕，即將迎接新生命。還有一位因懷孕狀況不穩而需長期住院的媽媽，在那段時間產檢時，常遇上由 Kelsey 為她執行超音波檢查，兩人也因此建立了深厚的信任與情感。孩子出生後，這位媽媽特地帶著滿月禮盒來分享，感謝 Kelsey 的陪伴與支持，那份真摯的心意讓 Kelsey 感受到溫暖，也讓她對自己所做的工作更加充滿成就感。

## 在關懷中綻放光芒

Kelsey 總是努力讓每一位來到她身邊的客戶感到安心與被理解。對她來說，「陪伴」不是一句口號，而是藏在每一個小小的動作與真誠關懷中。她說：「來到送子鳥的客戶，很多人已經在求子的路上努力很久，心裡背負著龐大的壓力與不安，除了理解他們的情緒之外，更重要的是去感受整個就診過程中，他們所經歷的焦慮與期待。所以我總希望，如果剛好在這個站點遇到我，希望能讓他們放鬆一點，哪怕只有一點點也好。」這份貼心與溫柔的共感，正是她最珍貴的特質。這次獲得暖心獎，Kelsey 感到感謝也很榮耀，但她也謙虛地說：「其實我們這個單位有很多同仁都很值得被看見，只是剛好這段時間，我被注意到了而已。」



## 一次又一次的勇氣練習

回憶起剛加入送子鳥的日子，Kelsey 坦言自己本來是個內向的人，剛開始每天要與不同客戶互動，對她來說是一大挑戰，但她沒有退縮，而是選擇一步一步地面對與成長。隨著時間累積，專業能力漸漸穩固，客戶的提問也不再讓她手足無措，互動變得更加自然，也更能聊到生活中的點滴。不論在工作或生活中，Kelsey 始終期許自己持續進步、穩定前行。現在的她，除了想在專業上更理解醫師的臨床判斷邏輯，也希望自己在臨場應對方面更靈活，貼近客戶情緒。

## 在希望的路上，我們始終與你同行

在這段旅途中，每一位來到這裡的客戶，心中可能滿懷期待，也可能曾經歷過無數次的失敗與挫折。在訪談最後，Kelsey 想對他們說：「請不要氣餒，因為送子鳥比任何人都更希望你能成功，能抱著健康的寶寶，帶著幸福回家。只要你願意繼續走下去，我們就會一直陪在你身邊，成為你最堅強的後盾，陪你一起迎向那道屬於你的光亮。」 