

跨越距離的陪伴

暖心獎——愛生育台北 港澳區 Kiki

文 | 國際智家

在送子鳥的海外服務體系中，諮詢師往往是最早與客戶接觸的人，也可能是陪伴時間最長的人。從第一次詢問、療程理解，到真正踏入求子旅程，每一個心情的波動都有他們在身旁見證。這段陪伴，像是一段細水長流的守護，悄悄地融入每個家庭的生命故事。



暖心獎

愛生育台北 港澳區

Kiki



從社工到生殖醫療諮詢師

Kiki 是送子鳥的粵語諮詢師，主要負責協助香港及海外客戶了解療程內容、安排流程，並在客戶與醫師之間擔任溝通的橋樑。她的工作不僅在於傳達專業資訊，更重要的是在整個過程中，用同理心陪伴每一位客戶走過焦慮與不安。

加入送子鳥前，Kiki 在香港是一名社工，主要負責長者照顧、個案陪伴與生活支持。幾年前，她來到台灣，因證照限制無法繼續從事社工工作，因此開始尋找新的發展方向。當時，她的姊姊正在進行人工受孕療程，看著每天打排卵針、為懷孕努力準備身體的過程，讓她第一次對這個領域產生真實的感受。再加上影劇《未來媽媽》，以及朋友在生殖中心工作的分享，更讓她理解這份工作的意義，也喚醒她對生殖醫療的興趣。

社工的養成，讓傾聽與陪伴成為自然本能，也為新的工作多了一份溫柔的底色，即使職務不同，核心仍然圍繞著人與生命，在需要的時刻，靜靜陪伴他人，為每個家庭的希望保留一份溫暖。

耐心傾聽與專業轉化

Kiki 扮演著客戶與醫師之間的關鍵角色。每天上班，她首先處理電郵與訊息，協助解答療程問題，提醒用藥安排與追蹤時間，確保客戶能順利跟上每一個療程節點。由於每位客戶的進度不同，有人準備開始療程，有人正在用藥，也有人等待來台看診，工作節奏隨著個案狀態不斷調整。尤其海外客戶在植入後多半會回到自己的城市做追蹤，醫師依據檢查結果調整用藥，再由諮詢師協助說明與溝通，讓客戶即使身處不同城市，也能感受到穩定與安心。

在這樣繁複的工作中，耐心傾聽成為她最重要的能力。生殖醫療充滿專業術語，客戶往往難以理解，而剛加入送子鳥時，Kiki 自己也曾因醫療名詞感到陌生，因此更能體會客戶的不安。透過跟診、觀察醫師的說明，她逐漸學會將複雜資訊化繁為簡，用客戶能理解的語言說明每一個決定的意義。對海外客戶而言，她的角色更像是一隻支持的手，幫助他們在異地也能順利追蹤療程，安心前行。

目前 Kiki 多數時間在香港業務部輪值，主要負責新客戶的前期諮詢，也因此經常在第一線接觸不同生命故事。在一次諮詢中，她曾遇見一位為了生育努力了十年的客戶，當時，Kiki 刻意將談話的主導權交還給對方，讓客戶可以安心地說出自己的故事，而她靜靜地傾聽與陪伴。雖然那次諮詢結束時，客戶尚未決定是否在送子鳥進行療程，但回到家後，特地傳來一則訊息：「謝謝 Kiki，終於找到一個願意用心聆聽，也真正明白我想表達的人，很感恩。」對 Kiki 而言，這一句感謝，充滿了鼓勵與感動，也讓她更加確信，諮詢師的角色，除了專業說明，更是在傾聽與理解之中，陪伴每一個人走向自己的希望。

用理解承接每一份不安

生殖療程本身充滿不確定性，許多客戶在來診前已經經歷長時間的期待、失落與挫折。Kiki 的工作，是承接這些情緒，將焦慮與壓力化作理解與陪伴的力量，客戶的緊張或不安，有時會直接反映在她身上，但她明白，那些情緒背後，是深層的無助，而非針對她個人。

她記得一位來自馬來西亞的客戶，每次來診都非常緊張。即使當天諮詢並非由她負責，Kiki 仍會投以鼓勵的眼神和話語，讓對方感受到有人在身旁支持。這些微小的舉動，對客戶而言，是多一點安心與力量的象徵，也讓陪伴成為療程中不可或缺的溫度。這種陪伴，也延伸到她對現場互動的觀察，相比電話或文字諮詢，面對面的交流能捕捉到更多細微訊息，客戶的眼神、手勢，甚至夫妻之間的默契，都能透露他們的



真正需求。透過提問與傾聽，Kiki 能了解客戶過往的經驗與最在意的部分，進而提供貼近需求的建議，建立互信。

對她來說，諮詢不只是單向的療程介紹，而是一段互相了解、建立信任的過程。每一次交流，她都希望客戶能感受到，送子鳥是一個有溫度、以客戶為中心的診所，在焦慮與不確定之中，帶來一點安心與力量。

把希望慢慢走下去

每天與不同家庭相遇，也讓 Kiki 在陪伴中慢慢成長。雖然尚未經歷母親的身份，可能無法完全理解懷孕的心情或療程失敗的挫折，但長時間的陪伴，讓她學會用更細膩的方式感受他人的情緒，也更加懂得在關鍵時刻給予穩定與溫柔的支持。

訪談的最後，Kiki 希望讓更多人知道，求子的道路雖辛苦，每一步努力都是有意義的。療程中可能會有焦慮或失落，但記得照顧自己，給自己一些耐心，並在需要時依靠家人、朋友或醫療團隊，只要懷抱希望，一點一點走下去，幸福的瞬間終會到來。

在理解與陪伴之間，Kiki 用語言縮短距離，用同理承接情緒，也在無數生命故事裡，持續守護每一個家庭的希望。iVIE