

新冠疫情期間澳門民眾社會心理的變化：基於社會主體應對實踐的分析

婁勝華 俞佳敏

[摘要] 新冠疫情期間，澳門民眾受疫情影響而出現社會心理變化，部分人表現出心理不適、焦慮，甚至恐慌，並隨疫情的發展呈階段性特徵，經歷了初期的焦慮與恐慌，到中期的平復與反覆，直至後期的緩解。至於心理求助的原因，主要是家庭成員關係的改變，其餘的關鍵因素包括人際關係、婚姻關係、學業壓力等。而影響澳門民眾社會心理的因素主要是疫情本身、防控措施，以及因疫情產生的社會經濟影響三個方面。對此，澳門特區政府、社團、學校等社會主體採取了積極有效的應對策略，主要包括及時發放疫情資訊、調整疫情防控措施、緩解疫情民生影響、構建多元參與的社會心理服務體系等。

[關鍵詞] 社會心理 新冠疫情 社會心理服務體系 哀傷五階段 澳門

一、引言

2019年底，新型冠狀病毒（下稱“新冠”）疫情爆發，並迅速席捲全國各地。直至2023年1月8日，國務院解除對新冠病毒感染採取的《中華人民共和國傳染病防治法》所規定的甲類傳染病預防、控制措施，正式宣告了新冠疫情的防控進入新的階段。^①

在新冠疫情及其防控措施的影響下，民眾的社會心理受到影響，部分人出現心理不適及恐慌，甚至引發心理危機。一般來說，民眾普遍表現出的不斷變化的心理特徵和行為模式，會構成一種影響每個個體成員行為的社會氛圍，本文將這種社會氛圍稱之為社會心理或社會心態。^②而面對重大突發事件時，如新冠疫情，民眾所產生的惶恐、不安、焦慮，甚至應激反應，均屬於社會心理變化的範疇。

為了理解澳門民眾在疫情突發事件中的心理變化過程，本文借鑑了 Elizabeth Kübler-Ross 的哀傷五階段理論，將民眾面對突發事件的心理反應劃分為五個階段：否認、憤怒、討價還價、抑鬱和接受。在否認階段，個體可能拒絕相信現實，試圖逃避真相；憤怒階段表現為對現實的憤怒和怨恨；在討價還價階段，個體試圖通過祈禱、承諾或談判來改變現

作者簡介：婁勝華，澳門理工大學人文及社會科學學院教授；俞佳敏（通訊作者），澳門理工大學人文及社會科學學院公共政策專業博士研究生。

^①〈國務院聯防聯控機制2023年1月8日記者會文字實錄〉，中華人民共和國國家衛生健康委員會，2023年1月8日，www.nhc.gov.cn/xcs/c100122/202301/cf1e0d6db20244a7b4a2172a7920de06.shtml，2025年9月10日讀取。

^②王俊秀：〈社會心態的結構和指標體系〉，《社會科學戰線》（吉林），第2期，2013年，頁167-73。

狀；抑鬱階段則伴隨着深刻的悲傷、絕望和無力感；而在接受階段，個體逐漸適應新現實並重建身心狀態。哀傷五階段理論被廣泛應用於分析個體面對危機或重大事件時的心理變化。^①例如，Jacob Sawyer 的調查發現哀傷五段論在普通公眾中被廣泛接受，^②認為該理論能夠有效幫助理解個體在失落或危機情境下的心理應對過程。儘管該理論在公眾中流行，其線性假設和普適性卻遭到了學術界的質疑。George Bonanno 指出，哀傷過程並非固定的線性階段，而是會因個體的性格、文化背景和情境差異，呈現出多樣性和複雜性，^③因此在應用該理論時需結合個體差異進行分析。

結合上述理論分析，本文將澳門民眾的社會心理變化與哀傷五階段理論進行對比分析，認為疫情這一突發重大公共衛生事件對澳門民眾的心理影響與該理論描述的階段性心理變化存在一定的相似性。具體而言，疫情初期，民眾缺乏對新冠疫情的了解，不相信疫情會對社會帶來如此重大的衝擊，表現出否認心理。隨着疫情防控措施逐步升級，如封控、核酸檢測等，部分民眾開始對生活受限、經濟壓力，甚至政府政策表達憤怒。進入疫情中期和後期，一些民眾開始試圖通過改善個體行為，如積極接種疫苗、遵守防控規定等，或尋求心理支持來應對不確定性。而在疫情高峰期，由於感染風險、經濟低迷和社會隔離等壓力，部分民眾經歷了抑鬱情緒。最終，隨着疫情防控政策全面放開，經濟逐漸復蘇，民眾生活逐步恢復常態，整體社會心理狀態進入接受階段。儘管哀傷五階段理論有效概括了澳門民眾在疫情期間的心理變化，但本文也關注到該理論的局限性，即心理變化過程並非完全線性，也不完全遵循固定順序，因此需要結合澳門的社會文化背景與個體差異進行具體分析。

此外，關於社會心理變化與社會支持之間的關係，已有大量文獻從危機情境的角度進行了探討。例如，Lisa Berkman 和 Thomas Glass 指出，在面對重大危機時，不同形式的社會支持能夠顯著降低個體的心理負擔，提升心理韌性。^④在疫情背景下，民眾的社會心理狀態不僅受到危機本身的直接影響，也受到社會支持系統的間接調節作用。陳雪峰和傅小蘭通過分析疫情防控中的社會心理現象，指出社會支持在社會心理調節中的關鍵作用。他們認為，通過完善社會心理服務體系，將社會支持納入应急管理，可以有效緩解心理壓力、增強社會韌性、維護社會穩定。^⑤同時，個體對社會支持的感知強度和信任程度也會顯著影響心理健康水平。^⑥

^① Kübler-Ross, Elizabeth. *On Death and Dying*. Routledge, 1973.

^② Sawyer, Jacob S., et al. "Grief and bereavement beliefs among U.S. mental health professionals and the general public." *Death Studies*, vol. 46, no. 10, 2022, pp. 2346–53.

^③ Bonanno, George A. *The Other Side of Sadness: What the New Science of Bereavement Tells Us About Life After Loss*. Basic Books, 2019.

^④ Berkman, Lisa F., and Thomas Glass. "Social Integration, Social Networks, Social Support, and Health." *Social Epidemiology*, edited by L. F. Berkman and I. Kawachi, Oxford University Press, 2000, pp. 137–73, <https://doi.org/10.1093/oso/9780195083316.003.0007>

^⑤ 陳雪峰、傅小蘭：〈抗擊疫情凸顯社會心理服務體系建設刻不容緩〉，《中國科學院院刊》（北京），第3期，2020年，頁256–63。

^⑥ Cohen, Sheldon, and Thomas A. Wills. "Stress, Social Support, and the Buffering Hypothesis." *Psychological Bulletin*, vol. 98, no. 2, 1985, pp. 310–57, <https://doi.org/10.1037/0033-2909.98.2.310>

在研究方法方面，現有研究顯示，疫情對經濟層面的影響更適合採用定量方法測度，例如岳文等人通過經濟指標分析疫情期間中國企業產出的變化。^①然而，針對個體心理變化的複雜性和差異性，僅依賴定量方法可能會導致誤判。陳娟等人從脆弱性理論出發，採用模糊集定性比較分析法（fsQCA）研究疫情信息披露對民眾接受意願的影響，^②證明結合定性與定量分析的組態路徑更適合探討心理變化過程中的作用機制和階段特徵。本文則嘗試從另一途徑——以統計資料與訪談結果作為主線，分析新冠疫情期間澳門民眾的社會心理變化，並基於政府及主要社會主體在不同階段實施的應對實踐，探討社會支持對心理健康的影響。

鑑於新冠疫情是“新中國成立以來在我國發生的傳播速度最快、感染範圍最廣、防控難度最大的一次重大突發公共衛生事件”，^③如何建立面對重大突發事件的社會心理干預管理體制成為政府治理能力的重要體現，本文針對新冠疫情所帶來的特殊社會情境，依照哀傷五階段等理論框架分析澳門民眾在疫情期間社會心理的整體變化，考察疫情下政府及主要社會主體所實施的不同類型的社會支持對社會心理健康的影響效應，並從公共治理視角出發探討澳門特區政府針對民眾心理變化所採取的應對政策。

二、新冠疫情在澳門的發展及其影響民眾心理的階段性

（一）新冠疫情在澳門的發展

疫情初期（第一階段）：2020年1月至2021年3月，從新冠疫情爆發至全球大流行，澳門特區處於外防輸入的探索性防控階段。

2019年底至2020年初，新冠疫情開始爆發，而澳門在疫情蔓延的最初階段基本未受相關影響，僅於2020年1月底至4月初出現零星病例，不存在社會面大範圍的傳播與蔓延。隨着新冠疫情的加劇，澳門加強了對於入境人員的健康監測。^④由於該階段澳門本地疫情個案較少，因此防疫政策的重點是外防輸入，僅在少部分可能出現社會面傳播的特殊時段實施即時預防狀態。

隨後內地新冠疫情態勢相對緩和，全球疫情開始不斷蔓延並呈現大流行趨勢。在中央政府相關防疫方針指導下，澳門特區政府高度重視出入境防疫工作，並在一定程度上限制不同類別澳門境內外的人員往來。然而，澳門的經濟發展長期依賴於博彩、旅遊等與外來遊客高度相關的服務產業，入境防疫管控政策的實施使得入境遊客大幅減少，博彩、旅遊

^①岳文等：〈重大公共衛生事件對企業產出的影響研究——來自中國2003年SARS疫情衝擊的證據〉，《中國經濟問題》（廈門），第4期，2023年，頁69-84。

^②陳娟等：〈疫情防控背景下政府闢謠信息接受意願的影響因素及其組態研究——基於脆弱性理論〉，《情報科學》（長春），第5期，2023年，頁50-58、67。

^③習近平：〈在統籌推進新冠肺炎疫情疫情防控和經濟社會發展工作部署會議上的講話〉，《共產黨員》（河北），第5期，2020年，頁1、4-10。

^④郭少青、田璐瑤：〈快速反應 澳門及時防控疫情〉，《中國应急管理》（北京），第2期，2020年，頁54-56。

及相關周邊服務產業的經濟衝擊開始初步顯現。^①

疫情中期（第二階段）：2021年4月至2022年11月，全球疫情進入新階段，內地實行“動態清零”政策，澳門特區處於偶發性常態化防控與“相對靜止”緊急防控階段。

在該時期內，全球疫情已從第一波大流行中逐步恢復，疫情致死率降低、疫苗推廣、經濟發展壓力和社會輿論壓力也推動了各國防疫政策的不斷調整。澳門則採取“外防輸入”的常態化防控。特別是奧密克戎（Omicron）變異毒株出現後，特區政府保持高度警覺並加強了疫情的防控力度，提前準備了大量的隔離地點與治療設施。2022年4月，特區政府制定並公布《澳門特別行政區應對大規模新冠肺炎疫情應急處置預案（第一版）》，^②為大規模疫情爆發作出全方位的部署和準備。

2022年6月18日，澳門出現爆發性疫情，直至8月7日疫情基本結束，被稱為“618”疫情。在這段疫情期間，特區政府宣布執行《澳門特別行政區應對大規模新冠肺炎疫情應急處置預案（第一版）》。^③按照預案，由行政長官領導新型冠狀病毒感染應變協調中心和民防行動中心，統籌大規模疫情時的五方面工作，並成立15個專責小組執行各項防疫措施和具體工作。後續根據實踐經驗出台第二版應急處置預案。^④“618”防疫管控工作從6月18日至8月7日合計約持續50天，期間經歷了阻斷重點區域社區傳播、社會面全員檢測、“相對靜止”社會面清零和鞏固穩定期四個過程。由於疫情來勢洶洶且傳播鏈難以快速阻斷，特區政府採取了嚴格管控措施，居民的日常生活也因此出現一定程度的不便。^⑤

疫情後期（第三階段）：2022年12月至2023年初，嚴格的疫情防控政策逐步放寬直到全面放開，澳門特區處於應對感染高峰階段。

2022年11月，特區政府酌情調整疫情隔離管控措施力度。12月，放寬疫情管控措施。自12月14日起，澳門不再公布無症狀感染者資料，疫情在社會面開始出現大規模傳播，並於2022年12月底至2023年1月上旬出現第一波感染高峰，1月中下旬感染逐步回落。

（二）疫情影響民眾社會心理的階段性

疫情初期（第一階段）：在疫情初期的防控過程中，由於新冠疫情的突發性及不確定性，民眾承受的心理衝擊主要來源於對疫情本身的認知不足、疫情發展的未知性，以及經濟發展的不確定性。^①在核酸檢測、新冠疫苗等防疫措施尚未出現時，民眾從健康衛生的

^①王夢琪、董彥喆：〈疫情影響下澳門博彩損失問題及應對策略研究〉，《中國市場》（北京），第4期，2021年，頁29-30。

^②〈《澳門特別行政區應對大規模新冠肺炎疫情應急處置預案（第一版）》中文版可供下載〉，澳門特別行政區政府入口網站，2022年4月6日，www.gov.mo/zh-hant/news/882479/，2025年7月28日讀取。

^③〈《澳門特別行政區應對大規模新冠肺炎疫情緊急處置預案（第一版）》中文版可供下載〉，澳門特別行政區政府入口網站，2022年4月6日，www.gov.mo/zh-hant/news/882479/，2025年9月11日讀取。

^④〈特區政府發佈應對“618”疫情總結報告及應急處置預案第二版〉，澳門特別行政區政府入口網站，2022年10月31日，www.gov.mo/zh-hant/news/940223/，2025年12月12日讀取。

^⑤〈應對大規模新冠肺炎疫情應急處置預案〉，澳門特別行政區政府新聞局，2022年3月17日，www.gcs.gov.mo/detail/zh-hant/N22CQOWVqM?topic=%E6%96%B0%E5%9E%8B%E5%86%A0%E7%8B%80%E7%97%85%E6%AF%92，2025年12月12日讀取。

角度希望獲得必要的保護，而合理的防疫措施能夠給民眾心理帶來一定的安全感，措施不足或不當有可能帶來心理層面的負面影響，導致恐慌與焦慮。^①社會經濟秩序的改變短期內尚未對民眾的基本生活產生重大影響，但是，民眾對於經濟長期發展的預期產生憂慮，部分相關行業人員最先出現一定的心理變化，如難過失望、恐慌無助等。

疫情中期（第二階段）：該階段屬伴隨偶發性個案的常態化防控期，多數居民經歷了疫情的發展，逐漸積累了一定的新冠疫情認知，對新冠本身的應激反應逐漸平復。但時開時閉的關口對於人員跨境往來和博彩旅遊等服務業的影響持續存在，由於入境旅客的大幅減少，博彩、旅遊及相關周邊服務產業的存續能力、勞動力市場均呈現不景氣狀況。特別是在“618”疫情爆發期間，政府實施了較為嚴格的疫情防控措施，包括全民核酸檢測、澳門健康碼、限制居民外出等。這些政策在一定程度上改變了人們的交往方式和日常生活模式，也帶來了一些負面影響。^②例如，因核酸檢測政策的反覆執行以及嚴格的防控措施，部分居民出現了心理焦慮、迴避社交、不信任他人等現象。^③具體而言，澳門特區政府要求所有居民，包括剛出生的嬰兒，必須參與全民核酸檢測。^④由於嬰兒無法佩戴口罩，依然需要到核酸站接受檢測，這一規定引發了部分居民對核酸站安全性的質疑，進一步加劇了心理上的焦慮和不安。同時，政府發言人在佩戴口罩和護目鏡的情況下監督檢測過程，這一場景讓部分市民對核酸站的安全性產生嚴重質疑，認為核酸站可能存在隱性傳播風險。上述現象導致居民的心理壓力上升，部分公眾因擔憂疫情防控措施而激發了自我保護心理，進而加劇了社會恐慌情緒。這種恐慌情緒往往在非理性的信息傳播過程中被放大，居民群體容易陷入群體化的“情緒感染”狀態。^⑤在這種情況下，未經核實的疫情信息迅速傳播，情緒的宣泄為謠言的產生提供了情感基礎。例如，部分居民質疑核酸站的安全保障或防疫政策的公平性，進而放大了對核酸檢測和人員健康的恐懼，從而產生“核酸檢測本身會傳播病毒”、“頻繁測核酸會損壞身體健康”等類似的謠言。

疫情後期（第三階段）：雖然特區政府、以旅遊和博彩業為主的工商企業，以及媒體輿論都對政策調整後的經濟前景和發展態勢轉持積極態度，然而，民眾的社會心理出現兩極分化的格局。一方面，外來旅客的到來刺激旅遊業的發展並迅速扭轉澳門經濟的頹勢，復蘇形勢明顯，^⑥普通民眾對於澳門未來發展不再擔憂；另一方面，政策調整的過渡期內

^①吳國偉等：〈新冠疫苗接種態度及其社會心理影響因素的調查〉，《中國臨床心理學雜誌》（長沙），第3期，2021年，頁622-25。

^②陳亞婷：〈新冠肺炎疫情防控中的社會心理和社會心態研究〉，《湖北經濟學院學報（人文社會科學版）》（武漢），第9期，2020年，頁7-10。

^③〈特區政府發佈應對“618”疫情總結報告及應急處置預案第二版〉，澳門特別行政區政府入口網站，2022年10月31日，www.gov.mo/zh-hant/news/940223/，2025年12月12日讀取。

^④魏巍、于惠玲：〈突發公共衛生事件中謠言的產生機理和因應策略——基於一個歷史比較和社會心理分析的視角〉，《上海行政學院學報》（上海），第1期，2022年，頁87-98。

^⑤〈3歲以下幼兒對病毒的抵禦能力脆弱 進行核酸檢測有其重要性〉，澳門特別行政區政府新聞局，2022年8月3日，www.gcs.gov.mo/news/detail/zh-hant/N22HCtjxWijsessionid=0076E55281513F7D23148B755062D9F8.app09?category=%E6%B0%91%E7%94%9F%E7%A6%8F%E5%88%A9，2025年7月28日讀取。

^⑥付小玲：〈網絡謠言視角下新媒體環境中的信息疫情傳播機理研究〉，《科技傳播》（北京），第7期，2025年，頁125-30。

出現的大規模感染高峰對於居民健康、醫療秩序和生活秩序產生負面影響，一些居民尤其是新冠易感人群開始擔心自身安危及澳門的醫療保障服務體系的承受能力。^②為緩解這種分化的社會心理，特區政府採取了一系列措施：包括通過官方媒體和新聞發布會向公眾及時傳遞權威資訊，澄清謠言，消除民眾對疫情防控和醫療資源的誤解與恐慌情緒；設立心理援助熱線，邀請心理學專家為居民提供心理疏導和情緒支持，幫助民眾應對因疫情帶來的焦慮和不安；加大對醫療體系的資源投入，確保醫療服務的可及性和高效性，針對易感人群尤其是老年人推出專屬健康服務計劃，以增強居民對醫療保障的信心。^③此外，政府還通過社區活動和公眾宣傳，重建居民間的社會聯結，提升整體社會信任度和凝聚力。但是，整體來說，防控政策的全面放開讓居民生活逐漸恢復常態，有力地緩解了居民長期壓抑的社會心理。

三、疫情對澳門民眾社會心理影響的表現及因素

（一）疫情對澳門民眾社會心理影響的表現

疫情期間，澳門民眾的社會心理變化與哀傷五階段理論的描述較為類似，包括否認、憤怒、討價還價、抑鬱和接受的五個階段。^④

疫情爆發初期，許多居民並不了解疫情的傳播速度及致死率，因此，無法正確估計疫情的嚴重程度。隨着各地感染者資料的不斷更新，居民開始產生恐慌心理，希望通過各種防疫手段保護健康與安全。之後，澳門特區政府採取了有效的疫情防疫政策，包括核酸檢測、疫苗接種等措施，居民的恐慌心理得到緩解。然而，伴隨着新冠病毒在疫情中後期的階段性爆發，民眾的社會心理又出現一定程度的反覆。不過，在經歷過前期的疫情後，澳門民眾對於疫情的認知與自我防護程度均有所提升。

疫情期間，為了幫助有需求的居民解決心理問題，澳門婦聯心理治療中心接受居民心理求助。根據婦聯心理治療中心提供的資料，就求助整體情況、求助者特徵及求助個案原因分類統計繪製成表 1 及圖 1。需要說明的是，雖然心理求助者並非全部都是直接受疫情影響而致，但是，疫情確實構成了影響居民社會心理的重要因素。據該心理治療中心的不完全統計，求助個案中受疫情直接影響者佔 10% 左右；疫情集中爆發階段，求助（諮詢）者中直接受疫情影響者約佔三成。而受疫情間接影響的個案較多，例如，原本不夠和諧的家庭關係，因疫情必須聚在一起，隱藏的衝突就變得多了起來。

^① 〈旅局：初七後訪澳客日均五萬 內地旅團漸增〉，《澳門日報》（澳門），2023 年 2 月 10 日，版 A10。

^② 〈過渡期後新型冠狀病毒感染防控原則〉，澳門科技大學網站，2023 年 1 月 7 日，www.ssm.gov.mo/docs2/file/pv/zm0FKcPmmO3h0YSiKaCQ/ch，2025 年 7 月 28 日讀取。

^③ 〈及時有效抗擊疫情 心理輔導不可或缺〉，澳門特別行政區政府新聞局，www.gcs.gov.mo/news/detail/zh-hans/M20GATebdL，2025 年 7 月 28 日讀取。

^④ 本次訪談由澳門婦聯心理治療中心支持，訪談對象為時任主任劉振峰先生，其畢業於澳門大學臨床心理學專業。訪談時間為 2023 年 1 月 3 日，訪談旨在探討新冠疫情期間民眾社會心理的變化及其心理健康服務的實際成效。

就求助整體資料來看，疫情三年中，每年總求助人數並未出現較大波動，且整體呈現逐年遞減趨勢。疫情初期的 2020 年，求助者個案達到 759 人，較 2021 年、2022 年分別多出了 11.1% 與 12.84%，說明在疫情初期，居民因缺乏相關知識導致產生焦慮的個案有所增加，而隨着疫情的平穩與防控措施的有效推進，居民心理呈現逐漸平穩的趨勢。另外，在求助個案中，求助者的性別分布也相對固定，其中，男性求助者比例約為 30%，女性求助者的比例約為 70%。性別比例的差異並不能說明女性更加容易產生心理問題，只能說明在遇到心理危機時，相比於男性來說，女性更願意去診所尋求幫助。

疫情對不同年齡求助者的心理影響表現同樣存在差異。在接受心理求助的個案中，求助者年齡跨度較大，從 1 歲至 80 歲，不同年齡段的心理議題亦不相同。學齡前兒童的心理問題主要集中在語言發展遲緩、分離焦慮加劇及情緒調節困難等方面。以語言發育遲緩為例，疫情期間，由於社交隔離及家長對語言刺激不足，一位 1 歲嬰兒出現了語言發育遲緩的情況。然而，由於家長缺乏專業的心理知識判斷，誤以為嬰兒出現了自閉症的症狀。這類問題往往與兒童缺乏社交互動及家庭養育方式相關，需要通過專業指導和適當的干預加以解決。學齡兒童，尤其是青少年面臨的更多是情緒與行為問題。伴隨着疫情防控措施的嚴格實施，尤其是疫情導致的停學與線上教學時間的增加，許多青少年更多地使用網絡學習與交往，缺乏直接人際交往更容易導致自我傷害行為的發生，心理疾病較為嚴重者更有可能自殺。而年長者面臨的心理議題首先是孤獨感與疏離感。由於人際交往受到限制，原本較為孤獨的年長者面臨零社交問題，加上疫情下家人探望減少，在缺乏情緒支援與疏導時，則容易引發自殺傾向。資料顯示，疫情期間，澳門的自殺率有上升趨勢。據衛生局統計，2020 年前三季澳門自殺個案有 56 宗，較上一年上升 6 宗。有心理治療中心表示，2020 年 1-8 月期間，接收的新求助者中有兩成曾有自殺或自殘念頭與行動，其中，28 人為未成年學生。^①2022 年首季澳門的自殺個案有 28 宗，年齡介乎 23 歲至 91 歲。較上一季增加 6 宗，較去年同期增加 18 宗。^②自殺率的上升相信一定程度與疫情因素相關，因疫情長時間存續，導致經濟下行、正常社交活動受阻，容易誘發悲觀、孤獨及抑鬱等負面情緒。^③疫情對成年人的心理影響主要表現在失業或收入減少帶來的焦慮、心態改變與再適應。其中，最為焦慮的是 20 歲至 30 歲的青年。根據婦聯心理治療中心的不完全統計，對於成年人來說，一旦失去工作或畢業後找不到合適的工作，焦慮就會上升二至三成，需要引導失業者了解現實的市場環境，改變過高的心理期望，通過參加政府的帶薪培訓或臨時工作，逐漸調整與適應。

^①〈議員關注疫情下自殺率上升 促完善預防機制〉，力報網站，2020 年 12 月 16 日，www.exmoo.com/article/164528.html，2025 年 7 月 28 日讀取。

^②〈衛生局發佈本年首季自殺死亡監測結果 市民如受情緒困擾應尋求專業協助及輔導〉，澳門特別行政區政府入口網站，2022 年 5 月 6 日，www.gov.mo/zh-hant/news/889996/，2025 年 7 月 28 日讀取。

^③〈黃潔貞關注疫下居民精神心理健康〉，澳門婦女聯合總會網站，2022 年 7 月 29 日，www.macauwomen.org.mo/%E9%BB%83%E6%BD%94%E8%B2%9E%E9%97%9C%E6%B3%A8%E7%96%AB%E4%B8%8B%E5%B1%85%E6%B0%91%E7%B2%BE%E7%A5%9E%E5%BF%83%E7%90%86%E5%81%A5%E5%BA%B7/，2025 年 9 月 11 日讀取。

表 1 2020–2022 年心理治療求助人數基本統計表

年份	2020 年		2021 年		2022 年	
總人數	759 人		683 人		591 人	
性別	男	26%	男	31%	男	28%
	女	73%	女	68%	女	71%
年齡	18 歲以上	23%	18 歲以上	33%	18 歲以上	31%
	18 歲以下	77%	18 歲以下	67%	18 歲以下	67%

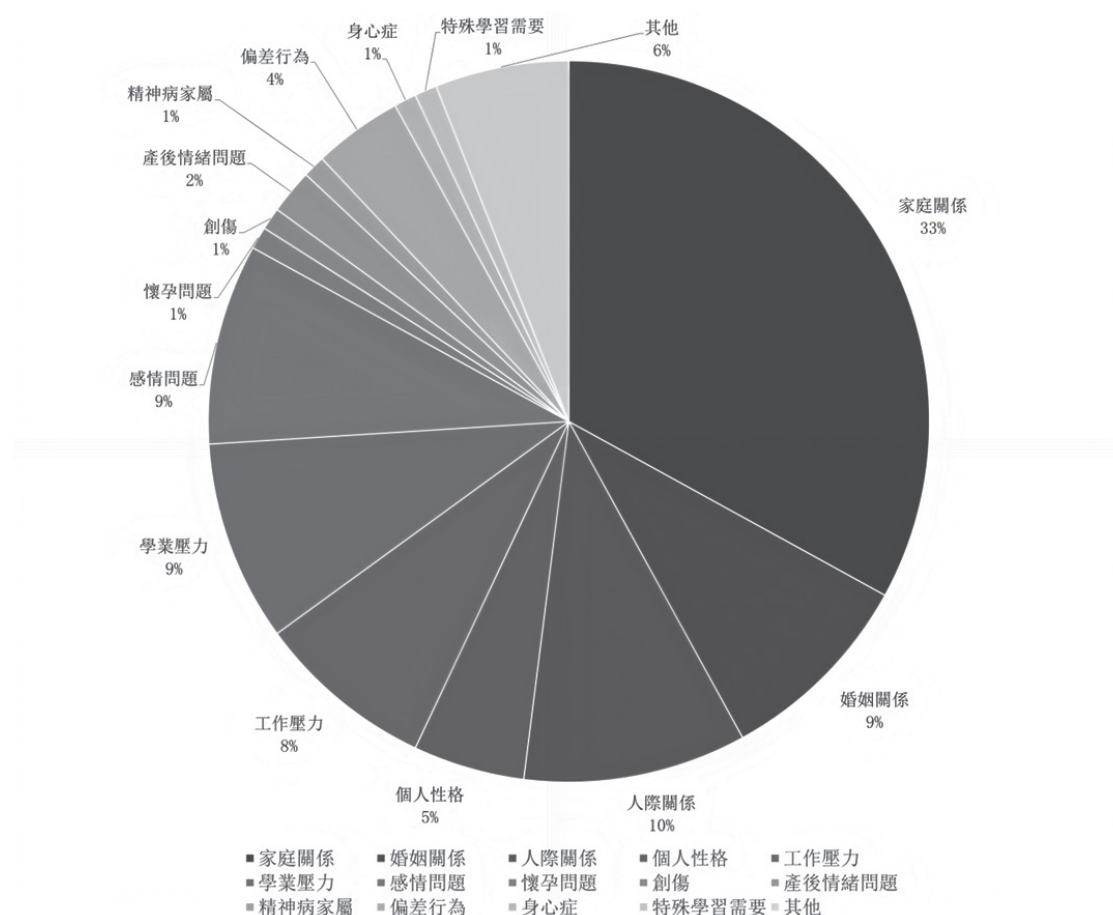
資料來源：統計資料由澳門婦聯心理治療中心提供。

在婦聯心理治療中心接受的求助個案中，80% 以上的求助者都是面臨情緒困擾，如焦慮抑鬱，這也是新冠疫情中民眾社會心理變化的具體表現。求助個案中所涉及的具體求助原因如下圖所示（圖 1）。如對 2020 年、2021 年、2022 年該心理治療中心求助個案的求助原因作縱向比較，排名第一的因素三年來均為家庭關係。其餘的關鍵因素中，雖然不同年份比例分布有所不同，但是，人際關係、婚姻關係、學業壓力及感情問題都是排名前列的因素。

因家庭問題而求助的比例較疫情前明顯上升。原因是疫情期間，人的流動減少，家庭成員共處時間增加，使原本的家庭矛盾凸顯出來，加劇了家庭衝突的發生。比如，家庭成員對疫情認知不同，防疫意識存在差異，易導致衝突的發生。又或者，家庭成員被隔離在外地，造成彼此的疏離感加劇。另外，婚姻問題因婚外情的增多而凸顯。為何疫情導致婚外情增加？主要原因是疫情使得婚外情更容易被發現。疫情管控措施某程度上使個人資訊的透明度與可獲得度增加，因而被發現的機率上升。所以，疫情期間，婚姻問題的求助個案顯著增加。

至於人際關係的改變是因為隔離措施的實施，導致人與人之間的面對面交往大為減少，線上工作、線上課堂、線上會議、線上購物等，使人們之間產生疏離感與孤獨感，增加了焦慮不安等情緒問題。

圖1 2020年心理治療個案求助原因



資料來源：統計資料由澳門婦聯心理治療中心提供。

此外，婦聯心理治療中心在疫情初期（2020年2月3日至3月12日）與“618”疫情期間（2022年6月18日至8月7日）暫停面對面諮詢與求助，改為提供心理諮詢熱線服務，為有需求的居民調適心理問題。第一階段熱線諮詢共接聽了258個來電，其中，61個個案屬與疫情相關的心理困擾，佔比為24%；51個個案屬一般心理困擾，其他146個個案屬一般查詢。服務使用者有81%為女性，19%為男性，平均年齡為35歲。第二階段熱線諮詢共接聽110個來電，其中，50個個案屬與疫情相關的心理困擾，佔45%；40個個案屬一般心理困擾，其他20個個案為一般查詢。服務使用者有77%為女性，23%為男性，平均年齡為32歲。^①電話諮詢求助者的基本特徵與面對面求助者的特徵類似。

（二）疫情期間影響澳門民眾社會心理的因素

疫情期間，影響澳門民眾社會心理的主要因素是疫情本身、防控措施，以及因疫情而產生的社會經濟影響三個方面。對應疫情發展的不同階段，民眾心理影響的主導因素有所不同。

^①相關資料由澳門婦聯心理治療中心提供。

(1) 疫情的直接影響

疫情階段性發展態勢是影響民眾社會心理的最直接因素，也是通過其他因素衝擊民眾社會心理的主要根源。截至 2023 年 2 月 12 日，澳門的新冠病毒感染者的資料如下。

表 2 澳門新冠病毒感染者資料

確診病例（累計）	確診病例（治療）	死亡
3,507 例	3,375 例	121 例

資料來源：〈新型冠狀病毒感染專頁〉，澳門特別行政區政府衛生局，ssm.gov.mo/apps1/PreventCOVID-19/ch.aspx#clg32578，2023 年 2 月 13 日讀取。

除了澳門本地的疫情傳播態勢、疫情致病率和致死率，以及疫苗接種等情況外，周邊區域及全球範圍疫情態勢也會對澳門本地居民的心理狀態產生潛在影響。^①當疫情在澳門本地或周邊區域快速傳播、致病率和致死率較高的情況下，民眾的心理則趨於緊張和消極。雖然疫情初期新冠疫情並未在澳門大範圍蔓延，但是，新冠病毒在外地的快速傳播、累計確診人數的增加、後遺症未知性等因素均顯著刺激了澳門民眾出現不良心理狀態。常態化管控後的階段性疫情爆發，也會對民眾健康與生活品質構成負面影響，進而影響民眾的社會心理。

在新冠疫苗接種方面，儘管疫苗的研發和生產程序經過了諸多檢驗，且接種疫苗是已知預防新冠病毒最有效的途徑之一，但在疫苗推廣過程中，民眾的社會心理存在動態變化的特徵，呈現出對疫苗效用既期待又質疑的心理認知反應。兩極分化的心理進一步影響到民眾接種疫苗的意願。^②截至 2023 年 2 月 12 日，澳門新冠病毒疫苗接種情況如下表所示（表 3）。

表 3 澳門新冠病毒疫苗接種情況

統計項目	數量
已接種劑數（本地 + 非本地）（劑）	1,796,219
已接種劑數（本地）（劑）	1,672,131
已接種劑數（非本地）（劑）	124,088
已接種人數（人）	678,672
僅接種一劑人數（人）	37,959
已接種第二劑或以上的人數（人）	640,713
已接種一劑或以上加強劑的人數（人）	389,186

資料來源：〈新型冠狀病毒感染專頁〉，澳門特別行政區政府衛生局，ssm.gov.mo/apps1/PreventCOVID-19/ch.aspx#clg32578，2023 年 2 月 12 日讀取。

^①蘇芳等：〈新冠疫情期間民眾心理狀態時空特徵——基於全國 24188 份樣本分析〉，《中國軟科學》（北京），第 11 期，2020 年，頁 52-60。

^②吳國偉等：〈新冠疫苗接種態度及其社會心理影響因素的調查〉，《中國臨床心理學雜誌》（長沙），第 3 期，2021 年，頁 622-25。

因此，疫情的發展形勢既是普通民眾關注的焦點，也是影響民眾社會心理變化的根源性因素。

（2）疫情防控政策的影響

新冠疫情爆發以來，澳門特區政府始終堅定貫徹落實中央政府對於疫情防控的指導性方針，並因地制宜推出相關防控政策，包括社區管控、流調排查和檢測、隔離及治療、交通和生活支援、訊息溝通等。這些從宏觀政策到微觀舉措的疫情防控措施影響了民眾的社會感知和心理動態，^①尤其是直接的管控與隔離措施，對民眾心理影響較為明顯。由於民眾對於政策方向的意見和態度隨着疫情的變化而變化，特區防疫政策的演進過程展現了明顯的階段性特徵。在正式出台《澳門特別行政區應對大規模新冠肺炎疫情應急處置預案（第一版）》（下稱“《應急處置預案（第一版）》”）之前，由於缺乏規範的指導性政策，防疫措施執行過程中暴露出諸多問題，包括執行標準不統一、部門協調不足，以及應對措施的靈活性與規範性之間的矛盾。例如，在早期的防疫階段，部分防控措施因政策模糊導致執行效率較低，甚至在不同社區和機構之間存在執行差異，進一步影響了民眾對政府抗疫工作的信任感和支持度。

然而，當《應急處置預案（第一版）》出台後，通過對應急處置機制、資源分配、信息發布及社會協作的明確規範，防疫措施的系统性和規範性得到了顯著提升。一方面，政府部門的防疫職責和應對流程更加清晰，各部門之間的協調效率提升；另一方面，民眾對於政策透明度和執行效果的感知有所改善，對整體抗疫工作的安全感和信任度顯著提高。

（3）社會經濟等環境因素

疫情期間，澳門特區的整體經濟形勢、就業收入等問題，都一定程度上影響民眾的社會心理。生活在宏觀經濟不景的環境下，面對乏力的經濟數據，民眾難免對於社會福利和未來生活穩定性產生擔憂。

新聞媒體和社交媒體作為社會輿情的主要載體，在新冠病毒傳播過程中也成為民眾了解疫情形勢和政策措施的主要管道之一，並因而影響澳門民眾的社會認知和心理健康。其中，網絡謠言等負面輿情對於民眾心理會產生負面引導。從網絡謠言的心理影響視角看，疫情對個人健康的實質威脅，疊加普遍性休假所引致的注意力聚焦，產生了對健康風險感知的雙重放大效應，導致部分謠言被民眾個體內化認同並進一步形成回饋和傳播，造成社會層面的恐慌情緒。^②

^①〈應對大規模新冠肺炎疫情應急處置預案〉，澳門特別行政區政府新聞局，2022年3月17日，www.gcs.gov.mo/detail/zh-hant/N22CQOWVqM?topic=%E6%96%B0%E5%9E%8B%E5%86%A0%E7%8B%80%E7%97%85%E6%AF%92，2025年12月12日讀取。

^②魏巍、于惠玲：〈突發公共衛生事件中謠言的產生機理和因應策略——基於一個歷史比較和社會心理分析的視角〉，《上海行政學院學報》（上海），第1期，2022年，頁87-98。

四、澳門應對疫情影響的民眾社會心理政策

針對疫情對民眾社會心理的影響，澳門特區政府與其他社會主體積極應對。一方面，對已經出現心理疾病的患者給予適當介入與治療；另一方面，對影響民眾社會心理的因素予以消除或緩解，以儘量減輕其對民眾社會心理的影響。

（一）及時發放疫情資訊

一般來說，疫情資訊與社會輿情對民眾社會心理影響是明顯的。其中，不良資訊很容易引起民眾的不安甚至恐慌。因此，利用各種媒體，尤其是新媒體，及時發放準確的疫情資訊，有利於引導社會輿論，使民眾樹立戰勝疫情的信心，減輕不充分疫情資訊對民眾產生的消極影響。

為此，澳門特區政府新型冠狀病毒感染應變協調中心在疫情期間堅持通過記者招待會形式向社會發布新冠疫情影响及防控資訊，傳播疫情防控知識，藉此穩定居民的社會情緒，減少居民的心理恐慌，紓緩應激反應，避免居民作出非理性的行為。與此同時，衛生局網站設立抗疫專頁，發布疫情重要資訊，包括疫情公告、疫苗資訊、防疫指引等。類似的資訊還通過 Facebook 等社交媒體的官方專頁發布。衛生局為居民提供核酸檢測點輪候情況、疫苗接種輪候情況等資訊的查詢服務，此外，還設立了傳染病熱線。當網絡媒體出現或傳播錯誤疫情資訊或惡意謠言時，應變協調中心會在第一時間予以澄清，並提醒居民切勿輕易聽信或轉發謠言，同時對造謠者予以譴責，造成嚴重後果者，予以追究刑責。

除了政府官方渠道發放的疫情資訊外，澳門各主要社團也利用自身的資訊網絡發放相關疫情資訊。例如，澳門婦女聯合總會作為澳門最大的婦女社團，利用微信公眾號、微信群組等向其成員及社會公眾發放疫情資訊。尤其值得介紹的是，社團對來自政府的疫情資訊進行二次加工，製作成各種形式的圖文包或者在政府資訊上加上社團標識，使其更加符合社團成員與居民的閱讀習慣，使受眾易收、易讀、易懂，最大程度地發揮社團管道與政府聯動的效應。

在減少錯誤資訊與查證準確資訊方面，社團同樣發揮資訊中介的作用。比如，社團的服務對象在收到某種疫情相關的資訊時，往往第一時間向與其聯繫緊密的社團進行查詢，社團在接到查詢時，會與政府或相關資訊發布部門核實。例如，2023 年初，澳門社會保障基金允許符合供款條件的社保受益人，在感染新冠期間若無從事任何有報酬工作，可申請相關疾病津貼。消息傳出後，一些婦聯會員及居民向婦聯諮詢消息是否確實，婦聯向社保基金核實後轉告相關會員及居民。此外，為避免居民受某些負面疫情資訊的影響而增加心理負擔，甚至出現心理疾患，其心理治療中心建議相關人士定時查閱相關疫情資訊，比如，每天只看一次，時間為一小時，定時在上午看或者下午五點看，其他時間不看，如此，可以減少一些消極心理反應。

（二）調整疫情防控措施

對於居民來說，疫情防控措施無疑是影響其社會心理的重要因素。比如說，隔離會造成隔離者的心理疏離與加深心理孤獨感。因此，適合澳門本地疫情的防控措施能夠有效地使本地民眾更好地適應疫情變化。

為了滿足澳門與內地的通關需求，澳門特區基本上執行與國家相對一致的疫情防控措施。2022年6月18日，澳門爆發新一輪疫情，基於奧密克戎 BA.5 變異毒株的高傳染性導致社區傳播一時未能清除，澳門特區政府決定自7月11日起連續實行7+5天的“相對靜止”政策。所謂“相對靜止”是指為控制新冠病毒傳播，除維持社會必要運作（如提供水、電、氣、電信、公交等公共服務的企業）和居民生活必需（如涉及與清潔衛生、批發運輸等相關的公司，以及超市、藥房等場所）之外，所有從事工商業活動的公司、實體及場所暫停營運；所有居民非必要不外出，繼續留在住所，最大程度地減少流動與聚集，以切斷社區傳播鏈。“相對靜止”的防疫政策，在重視居民的生命權與健康權的同時，對居民的自由施加一定程度的限制，雖然難免會對居民生活產生一定的影響，但是，影響的程度是在居民可以接受的範圍之內的。而且，在實行“相對靜止”措施的同時，還配套推出數百億的抗疫援助政策，除了全民受惠外，更對受疫情影響的工商企業實行一系列的經濟補助，凸顯了政策應有的平衡性與適度性。可見，澳門的新冠防疫政策，是立足於澳門實際而採取的，其遵循了平衡、適度與有效原則，考慮了居民生活與心理承受力，因此，得到了絕大多數居民的支持與配合。

再如，疫情風險區域，即紅、黃碼區域的劃定方面，澳門沒有像內地那樣嚴格意義上的社區，因此，只能以樓棟為單位劃定風險區域，實行分級分樓棟精準防控策略，根據風險高低的程度，而採取封控（紅碼區）和防範（黃碼區）應對措施，並且封控的時間也較短，一般封控七天。在封控區（即紅碼區）內，實施健康碼紅碼管制。在防範區（即黃碼區）內，實施健康碼黃碼管制和離境限制等措施。封控區與防範區內的獨居長者、有困難人士、在心理上或精神上需要協助者，可致電澳門社會工作局熱線，尋求專業人士協助。上述劃定風險區域的措施，一定程度上緩減了受封控人士的焦慮情緒與抵觸心理。^①

（三）構建多元主體參與的防控體系

在疫情防控過程中，澳門特區政府無疑承擔着更多的主體責任。因此，疫情爆發後，特區政府通過發布政令，宣傳與普及疫情知識，制訂與執行疫情防控政策，組織防疫物資供應與民生物品保障等。尤其在“618”疫情爆發後，特區政府推出全民核酸檢測、重點人群和重點區域核酸檢測、啟用分區分級精準防控、派發快速抗原測試包、發放 KN95 口

^① 〈應變協調中心宣佈調整紅、黃碼區的設立標準〉，澳門特別行政區政府入口網站，2022年6月23日，www.gov.mo/zh-hant/news/902838/，2025年7月28日讀取。

罩、持續開展流行病學調查等一系列綜合抗疫措施，展現出高效的動員、應變與協調的管治能力，發揮着不可替代的疫情治理元主體作用。同時，在特區政府之外，澳門社會各界，包括民間社團、學校、公司、商戶、媒體、銀行等，都參與到疫情防控之中，分工配合，共同承擔，各自肩負着相應的職責。其中，作為社會主體之一的社團組織更是充當了特區政府的防疫助手與溝通動員民眾的社會中介。

澳門社團具有廣泛的聯繫網絡、多元的傳播方式與資訊管道，可以迅速地將疫情資訊傳播給社團成員。在新冠疫情初期，特區政府的五位司長分別與所屬範疇的社團就全力防控和應對新冠疫情舉行會議，呼籲各社團利用自身社會網絡優勢，協助政府做好防範措施。為了將抗疫知識傳播給長者，政府當局利用社團的家居照顧及護理服務隊，以及 24 小時平安通，向獨居長者、年長夫婦及有需要人士提供服務。

一些醫療專業團體主動運用成員的醫療技術優勢，提供專業協助，並直接選派醫護人員參與醫療救護等志願活動，同時組織醫療專業人員面向民眾宣傳衛生防疫知識。澳門心理學會作為心理諮詢與治療人員的專業社團，積極參與防疫抗疫。疫情初期，該社團陸續收到一些本地心理健康資源的查詢，於是，學會嘗試設立澳門危機處理心理資源網，整理現有資訊，發布心理健康抗疫錦囊，並提供外文版抗疫錦囊。此外，為進一步提升心理健康意識，並支持心理從業者在疫情期間的專業發展與心理調適。該學會自 2020 年開始舉辦不同主題的心理沙龍活動，2023 年 1 月，舉辦的第一場心理沙龍以“助人者的自癒時光”為主題，^①旨在幫助心理從業者在長期抗疫壓力下實現自我修復與情緒管理。

為了向民眾普及疫情知識，澳門婦聯心理治療中心拍攝了許多心理健康的宣傳短片，將其製作成圖文包，並在網站上發布了一個自我評估的測試程式，使參與測試的人士通過自我評估量表了解自己的抑鬱焦慮及壓力情況。據統計，僅 2022 年，就有 118 萬人次填寫了測試量表。結果顯示，大多數人的抑鬱焦慮壓力處於中等水平，說明疫情一定程度上引起了居民的心理變化，給居民帶來了情緒困擾。^②此外，此次的疫情應對過程中，澳門工會聯合總會、澳門街坊會聯合總會、澳門婦女聯合總會轄下 23 個服務點協助特區政府向市民配售口罩。在全員核酸檢測過程中，博企、大中小學校、社團機構等不但提供核酸檢測場地，而且主動安排志願者協助維持檢測秩序。

“618”疫情爆發後，澳門的全員核酸檢測工作得到了國家的關懷和廣東省政府、珠海市政府的支持，珠海市派出 650 多名採樣人員前來澳門協助進行核酸採樣。可以說，無論是疫情防控，還是民眾心理健康，都離不開不同社會主體的積極主動參與。

（四）紓緩疫情對民生的影響

由於澳門的蔬菜及副食品主要來自內地，每有疫情爆發，居民難免擔心物資供應出現

^① 〈2023 心聲 — 心理沙龍 Vol.1 助人者的自癒時光〉，澳門心理學會，2023 年 1 月 31 日，apm.org.mo/mem-ber_activity/474，2025 年 12 月 13 日讀取。

^② 來自訪談，對象：澳門婦聯心理治療中心時任主任劉振峰先生，時間：2023 年 1 月 3 日。

短缺。為此，澳門特區政府保持與內地相關部門的密切溝通，即使是“618”疫情爆發期間，澳門與內地的旅客通關受阻，保障澳門生活物資供應的貨物運輸仍然暢通。因此，疫情爆發初期，居民因擔心生活物品短缺而出現的心理恐慌很快就因為超市補貨及時而消除。

同樣，在防疫物資供應上，特區政府也作了充分的準備。2020年初，疫情初起時，世界各地一“罩”難求，而特區政府不計成本，派遣本地人員前往歐洲、南美等國家購買口罩，並經由藥房或社團以平價配售予澳門居民。“618”疫情發生後，特區政府免費向居民派發抗原檢測包及KN95口罩。在2022年底放開疫情管制前，特區政府又免費向居民派發抗疫包，內含藥物、抗原快測包及口罩等，保障居民及時獲取防疫物資，增強居民防疫信心。

受疫情的持續影響，澳門居民收入減少，中小企業經營困難，為此，澳門特區政府自2020年起，先後推出了三輪“電子消費優惠計劃”，旨在刺激本地經濟。2020年的兩期消費計劃，先後以電子消費卡形式向每位居民發放3,000澳門元與5,000澳門元，供居民用於餐飲、零售、生活百貨等行業消費；^①而2021年推出的計劃則採用“5,000澳門元啟動金加上3,000澳門元立減額”的組合模式。^②此外，政府亦在2022年推出了獨立的“生活補貼計劃”，向合資格居民發放8,000澳門元現金。^③這些計劃有效地減輕了居民因疫情影響而帶來的生活困難，紓緩了居民對收入減少引起的心理負擔，提振了居民信心。同時，不同行業（特別是中小企業）也因消費補貼計劃而受惠，一定程度上穩定了澳門經濟。

疫情對居民造成心理負擔的另一個重要壓力源是居民工作機會減少。對於成年人來說，有工作就意味着有收入，而有收入就可以建立穩定的生活，有利於形成健康心理。據世界衛生組織評估，沒有穩定的工作，人們的焦慮就會上升二到三成，因此，工作機會對人類的心理影響是極為明顯的。^④因此，保障居民就業是特區政府優先考慮的施政工作。特區政府除了要求博企承擔社會責任，保證疫情下不裁員外，還對中小企業作出經濟援助以及為聘用本地居民的企業作出補貼。此外，澳門勞工事務局還推出“就業導向帶津培訓計劃”，協助有求職需要的居民投身就業市場。該項計劃由“技能培訓”及“就業轉介”兩部分組成，面向處於失業狀況或修完高等教育課程而未投身職業的人士，參加計劃的人士完成課程及配合就業轉介後，可獲得最高6,656澳門元的津貼。^⑤每位合資格的澳門居民可參與三次培訓計劃。課程涵蓋酒店、零售、餐飲、建築和設施維護、個人護理及服務等範疇。課程期間，雇主獲邀到培訓現場實地視察學員的培訓情況，借機會協助企業根據自

^①〈支持商戶存續迎接新商機，消費卡首20天注入近7.9億〉，澳門特別行政區政府入口網站，2020年8月21日，www.gov.mo/zh-hant/news/341220/，2025年12月19日讀取。

^②〈“電子消費優惠計劃”優化方案：全澳居民獲發5,000啟動金、3,000立減額〉，澳門特別行政區政府入口網站，2021年4月12日，www.gov.mo/zh-hant/news/372914/，2025年12月19日讀取。

^③〈“生活補貼”仍未領取可於4月28日或之前拍卡領取〉，澳門特別行政區政府入口網站，2023年3月3日，www.gov.mo/zh-hant/news/372914/，2025年12月19日讀取。

^④來自訪談，對象：澳門婦聯心理治療中心時任主任劉振峰先生，時間：2023年1月3日。

^⑤〈百億抗疫援助專項基金 就業導向帶津培訓計劃〉，澳門特別行政區勞工事務局網站，2025年5月29日，www.dsal.gov.mo/zh_tw/standard/dfptraining_employment_course.html，2025年9月12日讀取。

^⑥〈“帶津培訓”至今已逾1.2萬人次入讀 近期為不同行業推出多項新課程（勞工事務局）〉，澳門特別行政區政府經濟財政司司長辦公室，2022年5月26日，www.gsef.gov.mo/zh-cn/posts/5750，2025年12月13日讀取。

身需求聘請合適的雇員。^①

為拓展疫情期間青年的就業空間，勞工事務局由 2020 年開始每年舉辦“職出前程實習計劃”，該計劃通過為畢業生提供在崗實習機會，使畢業生獲取職場體驗，加強畢業生的職場競爭力，為就業作好準備。自 2021 年起，該局推出澳門青年到內地名優企業的見習／實習計劃，還設立“青年就業服務”專頁，整合各項實習計劃，協助青年人投入工作崗位。^②

從防疫物資供應、生活物品的保障、消費補貼的發放到職能培訓與就業轉介，特區政府想方設法緩解疫情對民生的影響，從而解除了居民的後顧之憂，某種程度上消除疫情對居民的心理影響。

（五）建立社會心理服務體系

在應對疫情對民眾社會心理影響過程中，澳門特區政府設立的精神衛生委員會與“四級聯防、四環緊扣”精神健康服務系統發揮了重要作用。精神衛生委員會是按照第 31/99/M 號法令第 6 條規定，經行政長官批示組成，首屆委員會的正式運作始於 2005 年。委員會為行政長官在精神衛生政策事宜上的諮詢機構，以及為協調、培訓及科學研究活動方面的監察、推動及輔助機構。

所謂四級聯防心理系統，是指現時澳門精神健康服務提供模式。第一級是以社區內的民間機構為主體，由相關工作人員提供心理輔導服務和進行衛教工作。第二級就是社區心理健康專項服務，由專業心理治療師提供服務。第三級是衛生中心精神健康服務，由專業心理治療師、護士及醫生等醫療工作人員提供服務。第四級是仁伯爵綜合醫院的精神科，由多職系精神科專業團隊等醫療工作人員提供服務。^③四級聯防系統可以提供自我關懷、社區關懷、初級精神健康服務、社區精神健康服務、住院專業心理治療等系列性心理諮詢與治療服務。在社區層面，有利民會、扶康會怡樂軒、澳門明愛的生命熱線、街總社區心理輔導隊、澳門婦聯心理治療中心等。而澳門社會工作局的社會工作中心、志毅軒、電話輔導熱線也提供服務諮詢及轉介服務。衛生中心則設有初級衛生保健網絡——心理門診，市民可以直接到衛生中心預約心理門診，或由衛生局醫生轉介。仁伯爵綜合醫院的精神科可以接待由專業機構或社團、學校、衛生中心轉介的病者門診。

疫情發生後，精神衛生委員會及四級聯防系統關注到居民因疫情而產生的焦慮等情緒反應。聯防系統動用社區所有資源，包括服務使用人員的支援網絡、仁伯爵綜合醫院精神科的外展工作隊，以及政府、非政府所有服務的提供者，應對疫情期間居民的心理問題。現有的四級聯防體系不僅提供服務，更設置了快捷轉介程序，即在原有基礎上，衛生局心理治療師通過心理支援熱線為有需要的居民提供電話心理輔導及轉介服務。同時，透過抗疫專頁整合澳門地區心理輔導資源，居民可按自身不同需要選擇適切的服務。若居民有需

^① 〈勞局續“在職帶薪”助青年入行〉，《澳門日報》（澳門），2023 年 2 月 11 日，版 A03。

^② 〈今再有 1 名新型冠狀病毒肺炎確診病人康復出院 四級聯防、四環緊扣聯合機制 便捷本澳精神服務提供〉，澳門特別行政區政府入口網站，2020 年 4 月 28 日，www.gov.mo/zh-hant/news/328838，2025 年 7 月 28 日讀取。

要可自行前往衛生中心尋求心理支持，不需轉介。若需要緊急支援，精神科急症室及外展工作隊可按個案情況提供。疫情期間精神科接收由抗疫專頁熱線及心理支援各服務提供者轉介的個案。^①以澳門婦聯心理治療中心為例，在接收治療的個案中，約有 10% 的個案屬較為嚴重的抑鬱症或失智症個案，需要藥物的治療，會被轉介到仁伯爵綜合醫院精神科治療。而轉介是雙向的，在中心向仁伯爵綜合醫院轉介較為嚴重個案的同時，仁伯爵綜合醫院也會將一些不嚴重的個案轉到中心。

除了衛生局、社會工作局外，教育及青年發展局也有提供學生心理輔導服務。現在澳門大約有 300 位學生輔導員，其中，60% 是社工專業背景，40% 是心理學專業背景。根據婦聯心理治療中心的不完全統計，目前澳門平均 200–300 位學生中就有一位輔導員。該比例高於香港，在世界上也處於較高水平。雖然澳門學生輔導員的專業學歷目前尚無統一標準，但根據澳門婦聯、聖公會澳門社會服務處等單位的招聘資訊可知，^②越來越多的機構開始要求學生輔導員需要社工、心理學等相關專業的學士學位。歐美國家和內地的一些高校，學生輔導員通常被要求具備社工、心理學或其他相關專業的研究生學歷。^③為進一步提升學生輔導員的專業學歷，澳門目前有三所大學提供不同範疇的心理學碩士課程。其中，提供心理學學士和臨床心理學碩士課程的澳門大學，作為心理學人才的培訓基地，培養具有專業能力與國際水平的本地心理人員，同時設立實驗室與研究中心，並與社區合作研究，全面提升澳門心理服務的專業水平。^④

此外，疫情期間，教育及青年發展局與社會工作局的輔導機構致電慰問學生及老人院長者，並製作了一系列抗疫宣傳片。一些志願團體與社會組織招募停課中的學生或青年參與抗疫工作，如致電關懷或製作宣傳品。通過親身實踐，志願者從原本對病毒感到迷茫的人，蛻變為幫助他人面對疫情的行動者，並在過程中提升了自我效能感。而新冠感染被隔離者的心理諮詢是由澳門大學健康科學學院負責，實際上，在新冠疫情爆發初期，澳門大學健康科學學院迅速組建精神心理研究團隊，分析澳門的防疫形勢，針對疫情心理健康進行研究，就消除居民心理恐慌及科學防護提出具體建議。據 2021 年澳門大學健康科學學院與澳門鏡湖護理學院公布的“新冠疫情後期澳門市民精神健康狀況調查”結果，在新冠疫情後期，大多數澳門市民精神心理狀態穩定，沒有受到明顯精神心理症狀困擾。^⑤

由此可見，澳門的四級聯防精神服務體系在疫情期間有效地應對了居民因疫情而導致的情緒與心理轉變。

^①〈今再有 1 名新型冠狀病毒肺炎確診病人康復出院 四級聯防、四環緊扣聯合機制 便捷本澳精神服務提供〉，澳門特別行政區政府入口網站，2020 年 4 月 28 日，www.gov.mo/zh-hant/news/328838，2025 年 7 月 28 日讀取。

^②〈聖公會澳門社會服務處招聘〉，jobscall.me 網站，2025 年 9 月 15 日，www.jobscall.me/job/skh，2025 年 7 月 28 日讀取；〈心理輔導員〉，澳門婦女聯合總會網站，2025 年 6 月 12 日，www.macauwomen.org.mo/ 心理輔導員 /，2025 年 7 月 28 日讀取。

^③Gwynedd Mercy University. “How to Become a School Counselor.” www.gmercyu.edu/academics/learn/how-to-become-school-counselor, Accessed 28 July 2025; 〈華僑大學 2025 年公開招聘輔導員啟事（第二批）〉，華僑大學人才招聘網站，2025 年 4 月 1 日，jobs.hqu.edu.cn/info/1030/6585.htm，2025 年 7 月 28 日讀取。

^④來自訪談，對象：澳門婦聯心理治療中心時任主任劉振峰先生，時間：2023 年 1 月 3 日。

^⑤〈澳大及鏡湖護理院學者發表疫情後期澳門市民精神健康調查〉，澳門鏡湖護理學院網站，2021 年 2 月 5 日，www2.kwnc.edu.mo/zh_hant/standard/NewsDetail/article/lnjnago8.html，2025 年 7 月 28 日讀取。

五、結語

新冠疫情發生後，在疫情及防控措施的影響下，澳門的經濟活動、社會秩序，以及人們的行為與交往方式均發生了顯著變化。與此同時，疫情亦引發了民眾社會心理的波動，導致部分人出現心理不適、恐慌乃至心理危機，且民眾的社會心理狀態隨疫情發展呈現出明顯的階段性特徵。在疫情爆發初期，由於普遍缺乏對病毒的充分認知且難以準確評估疫情嚴重性，居民開始產生廣泛的焦慮與恐慌心理。隨着澳門特區政府在疫情初期之後實施包括核酸檢測和疫苗接種等在內的一系列科學防控政策，居民的恐慌情緒得到有效緩解。然而，伴隨着病毒在疫情後期的階段性爆發，民眾心理再度出現波動，並加劇了對疫情長期化可能拖累經濟與民生的擔憂。及至疫情後期實行全面放開管控措施，居民生活逐步恢復常態，經濟頹勢得以扭轉，最終使長期積累的社會心理壓力得到有力紓解。

疫情對澳門民眾社會心理影響的表現可以從民眾心理求助的相關資料得到反映。就整體資料來看，疫情三年中，每年總求助人數未出現較大波動，且呈現逐年遞減趨勢。由此說明，隨着人們對新冠病毒認知的增強以及疫情防控措施的實施，疫情初期出現的焦慮與恐懼逐漸得到釋放。不過，不同性別、年齡及工作狀態的民眾在社會心理反應上出現一定程度的差異。總的來看，在求助個案中，80%以上的求助者都是面臨情緒困擾，如焦慮抑鬱，這也是新冠疫情中民眾社會心理變化的具體表現。至於求助原因，主要是家庭成員關係的改變，其餘的關鍵因素包括人際關係、婚姻關係、學業壓力等。而影響澳門民眾社會心理的主要因素是疫情本身、防控措施，以及因疫情而產生的社會經濟影響三個方面。

面對疫情對澳門民眾的社會心理影響，特區政府及其他社會主體採取了積極有效的應對策略。一方面，對已經出現心理疾病的患者給予適當介入與治療；另一方面，對影響民眾社會心理的因素予以消除或緩解，以儘量減輕其對民眾社會心理的影響。主要措施包括及時發放疫情資訊、調整疫情防控措施、緩解疫情民生影響等。其中，構建多元主體參與的疫情防控體系，尤其是建立包括政府、社區、民間社團等共同參與的心理服務體系，在應對疫情對民眾社會心理影響過程中，發揮了重要作用。

儘管現有研究對新冠疫情對澳門民眾社會心理的影響進行了較為全面的探討，但仍存在一些不足之處。首先，關於不同社會群體（如老年人、兒童與青少年、低收入群體等）在疫情中社會心理變化的具體表現與差異性分析尚顯不足，現有研究更多聚焦於整體趨勢，未能深入剖析特殊群體的心理需求及其應對機制。其次，對影響民眾心理的關鍵因素，如防控措施、經濟壓力、社會支持系統等因素的具體作用機制缺乏深入分析，尤其是這些因素如何發生交互作用以影響民眾的心理狀態尚未得到充分揭示。最後，關於政府和社會主體的應對措施，儘管已有一定總結，但對這些措施的長期效果評估以及對心理服務體系可持續性發展的探討仍然不足。因此，未來研究應結合定量與定性方法，進一步聚焦特定群體，深挖心理變化機制，並對心理干預措施的效果進行動態評估，以完善對疫情影響下

社會心理變化的全面理解。

（本文在資料搜集方面獲得澳門婦聯副理事長兼秘書長庄玲玲博士及婦聯心理治療中心時任主任劉振峰先生的協助，謹此致謝。）