

“互联网+”背景下残疾人电商就业的社会工作介入路径探析

刘晓莉

贵州大学公共管理学院，贵州 贵阳

收稿日期：2024年9月23日；录用日期：2024年10月28日；发布日期：2025年1月2日

摘要

在互联网技术高速发展的背景之下，形成了“互联网 + 电商 + 残疾人”的新型就业模式，这一模式为残疾人就业的创新性转型和升级带来了新的曙光，但作为一门尚处于摸索阶段的残疾人就业方式，在实践过程中仍存在诸多问题。因此残疾人要想立足于电商领域，不能仅仅依靠于政府，还需要家庭及社会等多领域的支持。基于此，本文具体阐述了“互联网+”背景下残疾人电商就业的现状及困境，并从社会工作的视角出发论述了社会工作介入残疾人电商就业的必要性及可行性，重点提出从社会工作角色介入和社会工作方法介入促进残疾人电商就业，帮助他们在社会中做到有“岗”有“位”有“为”。

关键词

残疾人，电商就业，社会工作介入

Exploration of the Social Work Intervention Paths for Disabled Individuals' Employment in E-Commerce under the Background of "Internet+"

Xiaoli Liu

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Sep. 23rd, 2024; accepted: Oct. 28th, 2024; published: Jan. 2nd, 2025

Abstract

In the background of the rapid development of internet technology, a new employment model of

“Internet + e-commerce + disabled people” has been formed, which brings new hope for the innovative transformation and upgrading of disabled people’s employment. However, as an employment model for disabled people that is still in the exploration stage, there are still many problems in practice. Therefore, disabled people cannot rely solely on the government to stand in the e-commerce field, but also need support from family and society in many other areas. Based on this, this paper specifically expounds the current situation and difficulties of disabled people’s e-commerce employment in the context of “Internet+”, and argues from the perspective of social work the necessity and feasibility of social work intervention in promoting disabled people’s e-commerce employment. The paper focuses on promoting disabled people’s e-commerce employment by advocating for social work role intervention and social work method intervention, helping them achieve “a position” and “a role” in society.

Keywords

Disabled People, E-Commerce Employment, Social Work Intervention

Copyright © 2025 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着数字技术的快速发展和普及，我国迎来了全新的互联网经济时代，原有市场经济体制发生重大变革，并催生出一系列新的就业形态。在此背景之下，残疾人群体数量庞大、就业岗位少、生存技能低等弊端日益凸显。据 2023 年残疾人事业发展统计公报显示，截至 2022 年底我国残疾人总数已超 8500 万，在持有残疾人证的 3768.166 万人中仅有 906.1 万人成功实现就业，其中灵活就业和农业种养人数占比最高，分别达到了 270.3 万人和 423.1 万人[1]。这在一定程度上反映出我国残疾人不仅数量大，而且正面临着公共服务供给不充分、就业难的困境。科学技术的高速发展使传统残疾人就业模式在受到冲击的同时，也实现了创新性转型和升级，其中以“电商网络”为衍生的就业生态圈对残疾人而言最具优越性和可及性。2024 年 5 月 19 日全国召开了以“科技助残，共享美好生活”为主题的第三十四次全国助残日，并特别提出要抓住电商直播的风口，助力残疾人直播带货，以实现创新型就业。近年来，国内外有关残疾人电商就业的研究也不断增多，通过阅读整理国内外相关文献，发现学术界有关残疾人电商就业的研究主要集中于以下几个方面。

首先，在残疾人电商就业障碍研究方面，已有研究发现生理及心理因素是影响残疾人电商创业就业最关键的两个方面。Bruyère (2006)基于数据资料分析得出，大部分残疾人由于生理条件的限制，未能掌握基本的互联网技术及知识与非残人员相比差距很大，且很难获得相关的培训渠道[2]。Lindeboom (2016)提出残疾人残疾程度及自身受教育程度都与就业存在着强相关关系，残疾程度越高、受教育水平越低就业越困难[3]。王纳威、余娟等人(2018)提出，电商技术虽然为残疾人就业提供了便利，但在就业过程中并不能完全脱离群体，身体的残疾容易引发他们失望、自卑及沮丧等诸多复杂的情绪而出现社会融入难的问题[4]。

其次，在残疾人电商就业优势研究方面，主要集中于电商技术作为残疾人身体障碍的代偿工具所带来的便利性。T Bileviciene (2010)指出互联网技术为残疾人创造了更多的就业机会，且与常规就业方式相比互联网电商就业的残疾人在就业质量及就业素质上表现更优秀[5]。朱英、马小龙等人(2014)指出残疾人电商创业拥有技术门槛低、成本投入少、风险低、不受时空限制且国家扶持力度大等优势[6]。高圆圆

等人(2018)提出微信、抖音等新媒体的产生,有效驱动了残疾人就业的模式创新,有效改善了就业状况[7]。

最后,在残疾人电商就业的社会支持路径研究方面,主要包含政府政策扶持、企业及社会公益团体支持等方式。陈晓洪等人(2010)提出,社会环境对残疾人就业有着极大的影响,而当前社会残疾人歧视现象仍比较严重,营造一个残疾人友好型社会有利于促进残疾人就业[8]。何超(2018)指出政府应当从政策上发力,构建符合我国国情的残疾人扶持政策制度,包含残疾人创业资金资助、手续审批、税收等方面的福利支持[9]。王纳威、余娟等人(2018)也指出,在电子商务技术背景之下要发挥好政府主导作用,整合多方资源,鼓励多方主体参与助残[4]。

基于大量的文献梳理发现,现有研究较为深入地分析了残疾人电商就业现状、问题及影响因素等,但是在残疾人就业支持路径方面的研究还比较单一,缺乏针对性。此外,有关社会工作介入残疾人电商就业支持的研究也较少,大多还停留在政府、企业、社会三方联合的宏观视角。基于此,一方面社会工作作为一门“以人为本”的专业,拥有专业的社会工作理论及实务方法能够为残疾人电商就业提供针对性的个案、小组及社区服务;另一方面,社会工作的“优势视角”和“以人为本”的专业价值理念与残疾人的生理及心理需求都有着较高的内在契合性,因此社会工作的专业介入对推动残疾人更高质量的电商就业有着理论和实践上的创新意义。

2. “互联网+”背景下残疾人电商就业现状

从实践性视角出发,电子商务是指在互联网技术的支撑下所进行的一种非面对面的线上商品交易与服务活动,手机、电脑等智能设备是开展该项活动主要的技术设备。在社会实践中,电子商务得益于快捷、不受时空地域限制、准入门槛低、投入成本低等特点,能够有效代偿残疾人因生理原因所带来的不便,从而实现自身价值和社会参与。因此,以“电商网络”为衍生的就业生态圈,为残疾人群体平等参与社会生活和共享经济社会的发展提供了机会,成为残疾人就业中最具潜力的行业。

2.1. 残疾人互联网使用现状

中国互联网信息中心于2024年3月,新发布了第53次《中国互联网络发展状况统计报告》。报告显示:截至2023年12月,我国网民规模达10.92亿人,互联网普及率达77.5%;手机网民规模达10.91亿人,使用手机上网人数比例高达99.9%;使用台式电脑、笔记本电脑、电视和平板电脑上网的比例分别为33.9%、30.3%、22.5%和26.6%;其中农村网民规模3.26亿人,占网民整体的29.8%;城镇网民规模达7.66亿人,占网民整体的70.2% [10]。从这一数据可以看出,互联网技术已经得到了广泛的普及和使用。依托互联网技术能够让残疾人摆脱身体的障碍,平等地参与到社会生活和教育中去,在线获取外界新闻和网络资源,实现自我能力的提升。但同时也可以发现,与城镇相比农村地区互联网使用情况相对落后,对于农村地区的残疾人而言利用电商就业比城市人口难度更大。

2.2. 残疾人电商就业扶持政策

互联网技术为残疾人融入社会提供了途径和手段,电子商务的诞生则为残疾人指明了赛道,提供了经济活动的平台,让他们能够通过双手和智慧参与社会生产。国家高度重视电子商务在助残领域的重要地位,从顶层设计出发制定了系列扶持政策,为残疾人提供资金、技术等多方面的帮扶,营造残疾人就业友好型社会。2017年中残联发布《电子商务助残扶贫行动实施方案》,指出要加强对残疾人电商创业的培训指导、组织引导、政策保障及氛围营造等;2018年2月24日中残联发布的《关于扶持残疾人自主就业创业的意见》中提到要重点支持残疾人利用网络就业,通过政府购买为残疾人提供就业创业的培训和指导[11];2021年国务院印发了《“十四五”残疾人保障和发展规划》,规划也提到要将帮助残疾人就

业创业,通过生产劳动过上有尊严的生活作为重点任务[12]。与此同时,各地方政府也针对残疾人电商就业能力提升采取了相关举措,浙江省印发了《关于实施电商助残计划支持残疾人创业促进就业的意见》表明到2020年,要扶持1万名残疾人从事电商创业,帮助2万名残疾人在电商企业就业,培训5万名残疾人参与电商活动[13];山东省沂水县残联采取了“互联网+残疾人”的模式,制定并完善了“免费培训、孵化、就业”的就业机制,充分利用本地资源帮助残疾人挖掘自身特长,并在电商就业中获得一席之地。

2.3. 残疾人电商就业主要模式

我国当前的残疾人电商就业形式,主要包含电商岗位就业和电商创业两种。中残联统计数据显示,每年有超过6.8万残疾人通过电商客服、网络直播等方式实现就业,各平台残疾人就业人数已经超过20万;中国信息经济学会对2021年我国以抖音、淘宝、京东、拼多多、快手等为代表的主流平台在促进高质量就业中表现的测算结果显示,2021年平台创造就业总数约2.4亿,相当于为当年27%左右的适龄劳动人口解决了就业问题[14]。由此可见,在“政府失灵”的情况下,电子商务的诞生能够极大地发挥市场及企业效力,助力残疾人实现就业。

2.3.1. 岗位就业

电商岗位就业与传统的线下就业模式不同,消除了就业环境的不便利性,尤其是对于一些有语言障碍和行动障碍的残疾人群体十分友好。他们不再因为生理的缺陷被市场排除在外,通过互联网技术的支持参与社会生产,以满足基本的经济需求。当前适合残疾人的电商就业岗位主要包含在线客服、网页设计、网络运营、直播销售等,以下是从官方网站及专业媒体报道上选取的部分残疾人电商岗位就业案例¹:

案例一:34岁跨行业做电商的小欧(化名),抓住了电商直播的红利靠卖绿植实现直播间月销18万单。欧阳炜虽然不是残疾人,但他团队所招收的主播一半以上都是来自龙岩市残疾人协会的残疾人主播,不仅为他们提供了可以维持生计的工作岗位,还给出和其他非残主播一样的待遇。这一行为在帮助部分残疾人就业的同时,打开了电商环境下残疾人就业新思路。

案例二:老王(化名)因意外脑出血左手臂与左小腿瘫痪,事故后离异,生活消极迷茫。因一次偶然的机,王欢参加了醴陵市残疾人辅器补贴制度业务培训会了解到淘宝“云客服”这一就业方式,并报名参加了培训。在集中一个月的专业培训后,王欢不仅成为了一名专业的客服人员,还结识了很多和自己一样的残障人士,对于生活的态度也更加积极乐观。

案例三:阿俊(化名)因肢体残疾而出现生活和就业困难问题,在参加了融乐康复服务中心所开展的“云端无界”残障人士电商就业创业支援计划后,全面学习了电商平台规则、网络运营技巧、以及视频拍摄和剪辑知识。最终在社会工作的帮助下,链接到了一个电商企业的视频剪辑岗,成功实现高质量就业。

除此之外,残疾人依托电商实现岗位就业的案例还有很多,本文仅选取了三类典型代表案例。通过对这些真实案例的分析,我们可以发现当前残疾人利用电商岗位就业的一些特点:第一,就业岗位需与残疾人身体条件和技能水平相适应;第二,残疾人通过电商岗位就业门槛低、风险小往往更受青睐;第三,残疾人可匹配的电商就业岗位数量有限且稳定性低,因身体条件与教育水平的限制,当前可与大部分残疾人适配的岗位还是以线上客服为主。

2.3.2. 自主创业

互联网背景下,发展成熟的电商平台、现代化的物流系统以及便捷的线上支付手段,为残疾人搭建了电商创业的“无障碍通道”,就业岗位的有限性与互联网红利刺激众多残疾人踏上电商创业之路。当

¹案例来源:根据官方网站和专业媒体网站报道整理。

前残疾人电商自主创业，主要指利用淘宝、拼多多、快手、抖音等线上平台开设店铺，进行线上商品售卖。早在 2019 年阿里巴巴公益助残报告就显示：截至 2018 年 5 月淘宝网已有 17.41 万残疾人商家入驻并实现销售，其中男性卖家比例为 62%，开店创业意愿高于女性卖家；年龄主要集中在 35~50 岁，平均年龄高于非残商家；在开店地区分布上看，广东地区占比最高为全国的 18.6%，销售金额占比达到 25.2% [15]。此外，报告还显示，包括视力、听力、言语、肢体、智力、精神、多重残疾在内的残疾类型都有利用电商进行创业，其中肢体残疾人开店数量最多，占比达 62%，其次是视力和听力两类残疾。通过数据可以发现残疾人电商创业的几点现状：第一，电商创业是残疾人实现就业的重要途径；第二，男性相比女性更愿意选择自己创业，抗风险性更强；第三，地区经济发展直接影响了该地区残疾人的创业情况；第四，残疾人年龄、残疾类型都对残疾人的创业意愿有直接影响。

3. “互联网+”背景下残疾人电商就业的困境

在网络科学技术的强大支撑以及国家扶“残”先扶“志”的价值理念下，我国改变了传统的残疾人定向辅助就业理念，而转向互联网技术支持下大众化、多形态的灵活就业。结合上文残疾人电商就业文献和现状分析发现，这一重大创新举措虽然使残疾人就业实现了创新性转型和升级，但以电商赋能助力残疾人就业的模式尚处于探索阶段，在实践过程中暴露出了诸多问题，主要可概括为内在身体条件的限制和外在社会支持的缺乏。

3.1. 自身条件限制

3.1.1. 生理制约与心理阻碍

残疾人生理上的特殊性和不便性仍然是制约其就业发展最大的因素。虽然互联网电商行业的兴起，使得他们足不出户借助网络就能完成大部分的工作，但要真正在电商行业站稳脚跟至少需要具有一个基本的身体素质和稳定的身心状况，例如：对于肢体残疾的人而言如果要经营一家线上店铺从前期的选品、进货，到后期的客户维护、货物发送等都需要极强的生理素质及社交经验。此外，残疾程度和类型不同对电商就业所造成影响的大小也不同，一般而言残疾程度越高的人就业创业的能力往往越低，听力、肢体、言语这几类残疾相比精神、视力和多重残疾在电商就业过程中的阻碍更小。如：电商文字客服岗、电话客服岗、专业技能岗或自主创业等对于听力、肢体、言语残疾的人而言，通过专业学习和智能工具的辅助能够有效克服相关障碍，但对于视力及精神残疾的人而言要克服这些阻碍的困难则更大，且就业的范围更局限。由此可见，残疾人生理上的缺陷是多样化，在对残疾人进行培训和帮扶的过程中，需要根据残疾程度和类型的不同进行分批分类，针对性开展。

造成残疾人心理障碍的原因主要来自两方面，一方面残疾人因为生理的缺陷而与外界互动交流困难以及由此导致的自卑和沮丧心理；另一方面，当前社会对残疾人仍然存在一些隐形的歧视现象，这些都直接导致了残疾人面对创业就业时的畏缩心理，而社会往往更容易忽视对残疾人心理问题的关怀和疏导。

3.1.2. 教育水平普遍偏低

虽然互联网的发展以技术手段弥合了残疾人因身体原因导致的数字鸿沟，但在实践过程中残疾人因知识和技能水平不足仍受到极大限制。对于电商从业人员而言，小到平台客服，大到平台开发和维护人员，至少都需要拥有熟练掌握使用计算机的基本技能和对互联网资源的利用能力。在目前所有的电商就业岗位中，网络客服算得上是门槛最低的一类岗位，但市场可提供的岗位数量是有限的，且已基本趋于饱和。同时对于残疾人这一群体而言，高度同质化的就业方式也会导致市场的高度饱和和残疾人电商就业市场的活性不足。其他主要以美工设计类、数据分析类、文字写作类、业务推广类以及电商自主创业为主[16]，这些岗位一般要求残疾人具有相关专业的技能，尤其是对于参与电商自主创业的残疾人而言，他

们必须具有基本的网络运营能力、直播带货能力、店铺经验能力、平台维护能力等。而残疾人作为社会中相对弱势的一部分群体,生理的障碍可能直接导致他们受教育水平的不足,从而比其他非残疾人士更难融入该行业。尽管政府及企业会提供大量的技能培训机会,一方面残疾人很难通过短期的培训在技能上产生实质性的提升,另一方面很多残疾人尤其是农村的群体往往很难及时获得这些免费培训的信息。

3.2. 社会支持不足

残疾人在就业过程中所能获得的支持包含内部支持和外部支持两种,内部支持主要来自残疾人家庭,外部则是来自社会,在残疾人电商就业领域的社会支持主要以电商平台、物流企业及政府政策支持为主。在电商平台方面,缺少对残疾人群体的特殊照顾。贫困几乎是所有残疾人家庭的共性,身体的不便不仅使他们的就业水平低、收入不稳定,而且常年需要在医疗康复上投入巨额资金。虽然电商创业就业所需的启动资金相比其他实体行业更少,但初期的设施设备费、货源采购费、技术费、推广费、物流费、平台入驻费等对于残疾人家庭而言是一笔不小的开支。因此残疾人群体在电商创业过程中的抗风险能力更弱,电商平台可以通过流量助推其店铺的营业额,如:提高残疾人店铺的曝光度,在用户搜索同类产品时首推残疾人开设的店铺。在物流企业方面,则缺少运费减免、农村地区上门收发件以及一站式物流服务等支持。在政府政策方面,当前的政策支持大多以资金补贴为主,金额从几千到一万不等,而缺少对技术、设备、场地以及销售等创造性资源的支持。资金补贴虽然能解决经济困难家庭的燃眉之急,但缺乏长远性考虑。一方面对于残疾人而言,身体的贫困往往容易导致他们信息的贫困,很多政策并不能做到上传下达精准落地;另一方面,长期以物质形式供给容易导致残疾人形成“等”“靠”“要”的依赖心理,缺乏自身创造力及抗逆力的培养。此外,当前残疾人电商扶持政策大部分都聚焦于电商创业者,而对于在电商平台进行技术类、售后类、编辑类的岗位工缺乏考虑[17]。同时对残疾人的政策扶持还缺乏一定的区别性,虽然同样是残疾,但残疾类型和严重程度的不同给生活和就业带来的困难程度也是完全不同的。

4. 社会工作介入残疾人电商就业的必要性及可行性分析

4.1. 社会工作介入残疾人电商就业的必要性

首先,我国残疾人数量庞大,仅靠现有的残联及公益机构难以满足当前残疾人高质量就业的需求,2022年4月国务院印发了《促进残疾人就业三年行动方案(2022~2024年)》,对如何实现“十四五”期间残疾人充分且高质量的就业目标作出部署,并明确提出有条件的地区应在辅助性就业机构设置社会工作岗位[18]。这一行动方案的发布,从宏观和权威层面肯定了社会工作在辅助残疾人就业中的重要地位。其次,通过前文的分析当前社会缺乏对残疾人心理问题的关心,而自卑、无助、沮丧、孤独等是残疾人常见的心理问题,并直接影响了他们的就业意愿。一方面他们并没有向心理医生问诊的意识,且昂贵的医药费是他们不能承受的;另一方面他们会担心被贴上有心理疾病的标签。因此,他们急需要得到社会工作这样一门具有人文关怀和共情能力的专业服务。最后,残疾人是社会中的绝对弱势群体,他们在电商创业就业过程中会存在行动不便、技能不足、资金不足、信心不足等诸多问题,因此从社会工作的专业范围及价值理念来看介入残疾人电商就业很有必要。

4.2. 社会工作介入残疾人电商就业的可行性

社会工作介入残疾人电商就业的可行性是多维度的,从社会工作专业性质到专业方法和专业价值观都具有明显的优势。就专业性质而言,社会工作首先是一门公益性的社会服务岗位,目前大部分的社会工作服务都是通过政府购买、机构承包的形式开展,免费为需要帮助的群体提供针对性服务。在专业方法上,社会工作拥有独立系统的教育知识体系,并与多学科融合在长期的实践工作中积累了丰富的实务

经验，形成了专业的实务理论和方法，如个案、小组、社区三大工作方法为社会工作的介入提供了不同的手段，同时优势视角、生态系统、人在情境中等理论为实务过程提供了科学的支撑。在专业价值上，社会工作“助人自助”的理念与培养残疾人电商就业的内生力也有着极大的契合性。

5. 社会工作对残疾人电商就业的介入策略

5.1. 社会工作角色介入

社会工作促进残疾人电商就业的角色介入，可以采用以下三种方式：第一，政府购买服务。如：地方残联或残疾人社区可以通过项目购买或岗位购买两种方式，促使社会工作者为残疾人电商就业提供专业服务。第二，自负盈亏的公益性社工机构。仅仅依靠政府购买资源能为残疾人电商就业提供的帮助是很有限的，因此自负盈亏的公益性社工机构可以通过创办社会企业，如抖音店铺、淘宝店铺等来增加收入，并将收入用于残疾人电商就业服务项目。此外，也可以通过社会捐赠、企业赞助、基金会资助等方式拓展资金来源；招募社区免费志愿者增加社工人力资源。第三，在企业部门设置社会工作岗位。通过在民政部门、街道、社区或电商企业部门设置专门的社工助残岗位，为本地残疾人电商就业提供及时的心理和资源支持，制定长远的电商就业规划。

5.2. 社会工作方法介入

5.2.1. 为特殊残疾人个体提供个案服务

针对一些身体和家庭情况特殊的残疾人电商就业问题如：如针对智力、精神及多重残疾的个体，社会工作可以采用个案工作的方式介入。具体开展流程主要包含介入前、介入中和介入后三个阶段。

介入前：第一，熟悉残疾人基本的个人资料和生活背景，从经济、身体、心理三个方面对其情况进行分析预估；第二，与残疾人正式会面，保持接纳、非批判原则，运用同理、尊重等技巧与其建立良好的专业关系，全面了解其家庭构成、经济条件、性格特点、成长和工作经历后对其情感需求和资源需求做出评估，制定个性化的服务计划和服务目标并确定指导理论。例如：对于一些非正式支持网络薄弱、性格内向、有精神或多重残疾的残疾人可以运用社会支持网络理论；对一些丧失生活信心、常常自我否定的残疾人则可以运用优势视角理论帮助其挖掘自身优势，树立就业信心；对一些因残疾问题导致技能缺乏的人，则可以社会学习理论为指导帮助其增强其电商就业技能。

介入中：第一，对电商就业有心理障碍的个体进行心理疏导，如：面对盲目否定自己的残疾人，社工应该耐心倾听，运用情绪 ABC 理论帮助其认识到自己的非理性信念，鼓励其发现自身的优点；第二，根据案主身体条件和知识储备，制定个性化电商学习清单，为服务对象树立明确的提升目标，逐渐树立起电商就业信心，重塑自我认同；第三，链接资源，搭建社会支持网络。对内帮助残疾人维护好社会关系，尽可能地获得家人朋友的支持和协助；对外根据学习清单搜集学习资源，分阶段的辅助案主学习，并适时提供正向反馈。第四，学以致用，社工根据案主学习兴趣和成果帮助其链接合适的岗位资源。

介入后：第一，社工对服务成效进行评估，主要包括经济、个人交往、个人技能以及社会支持网络几个方面；第二，对服务对象开展定期的回访；第三，对整个实务过程进行反思和总结，用实务经验完善和推动残疾人社会工作领域相关理论的发展。

5.2.2. 为同类小规模残疾人群体提供小组服务

小组社会工作适合将存在相似问题的残疾人聚集在一起开展活动，如：将某一社区有电商就业需求的残疾人按照肢体、听力言语、视力等残疾类型的不同或电商就业意愿的不同分类开展小组活动，促进成员间情感支持和心理认同并建立起新的社会关系网络。具体而言，小组社会工作帮助残疾人电商就业，主要包含准备期、成立初期、小组中期、小组后期四个阶段。准备期：第一，选择与确定小组成员，一般

根据小组成立目标而确定,如“残疾人电商创业小组”、“肢体残疾电商就业小组”、“电商客服视障培训小组”等;第二,确定小组目标并制定小组计划。总目标就是帮助残疾人实现电商就业,分目标则是提升信心、增强技能、增强社会支持网络等,小组计划则是根据目标制定整个服务过程所需开展的小组活动。成立初期,用通俗易懂的语言向小组成员介绍小组内容和活动时间安排,开展破冰活动,增强成员间的了解并签订小组契约建立专业关系。小组中期,第一,通过几次小组活动如:模拟招聘、智能设备使用培训等提高成员抗逆力,加强对电商领域相关常识的学习,从而提升就业信心;第二,举办一次残疾人支持大讲堂,邀请小组成员的家人及社区负责人一同参加,以增强社会支持网络、营造良好的社会氛围。小组后期,开展小组成员分享大会,鼓励愿意分享的成员公开分享自己的成长和收获,给予鼓励和建议,并注意处理离别情绪。最后小组活动结束后,对小组成员做一个定期的回访,巩固转变效果,及时帮助解决相关困难。

5.2.3. 社区范围内为残疾人提供社区服务

以某一特定社区为场域提供社区服务,能够为有意愿从事电商行业的残疾人提供培训的机会。具体做法包括:第一,信息初步摸排。社会工作进入社区,通过调查、入户访谈等方式统计社区残疾人数量、类型、家庭情况、智能设备使用情况及对电商行业的了解程度,并建立信息台账;第二,信息细分化、深入化。到残疾人家中走访,倾听残疾人声音、了解他们不同的困难和需求,制定个性化帮扶措施;第三,在社区范围内向残疾人宣传电商就业帮扶政策和电商培训活动信息,做好申请帮扶工作,并加强关爱和尊重残疾人社会氛围的营造,帮助残疾人更顺利和自信地融入社会,实现电商就业;第四,以党建为引领,挖掘社区潜能、链接更广泛的资源参与助力残疾人电商就业。如:架好电商企业、物流企业与残疾人之间的桥梁,为残疾人电商就业提供机会和便利;第五,社工作为活动的组织者,号召成立一个以残疾人电商平台为阵地的残疾人就业联盟,鼓励如淘宝、拼多多、抖音、快手等在内的头部电商企业加入其中,通过平台为残疾人提供电商销售的一站式服务,解决残疾人囤货难、发货难的问题,让他们可以真正做到足不出户线上经营。此外鼓励平台为残疾人开设专业的就业岗位发布专栏、技术培训专栏、榜样人物专栏以及特困商户宣传栏等等,同时在电商头部企业平台开设残疾人专线频道,助力其宣传引流;第六,基于社区服务经验,有效搭建起残疾人群体与政府之间的桥梁,让基层的真正需求能传到政策法规的决策层,同时避免政策的重叠和浪费。如:统计残疾人参与电商创业就业过程中遇到的普遍性困难,不同残疾类型人员适合的岗位等,结合现实情况向政府提供建设性方案;第七,发挥好“社区能人效应”,让他们在社区学习活动中建立起互助关系并获得自我价值感;第八,联合多部门,增加特殊教育学校的开设数量。技能的培养不是一两节免费的社区培训就能获得的,社会工作应当在残疾人特殊教育学校的设立和特殊教育制度及课程的完善上做好政策倡导者和方案提供者的作用。

6. 结语

“互联网+”背景下电商行业的兴起为残疾人就业带来了新的希望,但残疾人群体往往因自身条件的制约而在市场中缺乏竞争力,但就业是“民生之本”,解决残疾人的就业问题更是推动国家和社会文明进步的重要标志。因此社会工作这一以助人为核心的专业,能够基于专业的理论方法和价值观,根据残疾人类型、残疾程度、就业方式等的不同针对性的开展个案工作、小组工作及社区工作,凝聚多方力量参与到残疾人电商就业的辅助工作中去,帮助残疾人消除生活障碍,增强社会支持网络,提高生活能力,更好地融入社会,更平等地享有公民权力。

参考文献

- [1] 中国残疾人联合会. 2023 年残疾人事业发展统计公报[EB/OL]. <https://www.cdpf.org.cn/index.htm>, 2024-04-18.

-
- [2] Bruyère, S.M., Erickson, W. and VanLooy, S. (2006) Information Technology (IT) Accessibility: Implications for Employment of People with Disabilities. *Work*, 27, 397-405. <https://doi.org/10.3233/wor-2006-00585>
- [3] Lindeboom, M., Llena-Nozal, A. and van der Klaauw, B. (2016) Health Shocks, Disability and Work. *Labour Economics*, 43, 186-200. <https://doi.org/10.1016/j.labeco.2016.06.010>
- [4] 王纳威, 余娟, 张云晖, 蔡立鹏. 电子商务环境下残疾人就业问题研究[J]. 智库时代, 2018(36): 41-42.
- [5] Bileviciene, T. and Bileviciute, E. (2010) Telework Organization Model as Method of Development of Disabled Persons' Employment Quality. *Perspectives of Innovations, Economics and Business*, 5, 71-74. <https://doi.org/10.15208/pieb.2010.53>
- [6] 朱英, 马小龙, 方佳威, 等. 残疾人电子商务创业的 SWOT 分析[J]. 电子商务, 2013(25): 79-80.
- [7] 高圆圆, 范绍丰. “互联网+”背景下我国重度残疾人居家就业模式的现状及对策[J]. 残疾人研究, 2018(4): 72-78.
- [8] 陈晓洪, 吕明晓. 残疾人创业服务体系构建: 机理、问题与对策[J]. 云南财经大学学报(社会科学版), 2010, 25(4): 129-132.
- [9] 何超, 张承蒙. 怎样帮助残疾人完成创业孵化——浙江省残疾人创业孵化工作的实践与思考[J]. 中国残疾人, 2018(8): 50-51.
- [10] 中国互联网信息中心(CNNIC). 第 54 次《中国互联网络发展状况统计报告》发布[EB/OL]. <https://www.cnnic.cn/n4/2024/0828/c208-11063.html>, 2024-08-29.
- [11] 中华人民共和国中央人民政府. 关于扶持残疾人自主就业创业的意见[EB/OL]. https://www.gov.cn/zhuanli/2018-01/24/content_5650103.htm, 2018-01-24.
- [12] 中华人民共和国中央人民政府. 国务院关于印发“十四五”残疾人保障和发展规划的通知[EB/OL]. https://www.gov.cn/zhengce/content/2021-07/21/content_5626391.htm, 2021-07-21.
- [13] 浙江省商务厅. 关于实施电商助残计划支持残疾人创业促进就业的意见[EB/OL]. https://zcom.zj.gov.cn/art/2016/5/27/art_1389624_13889844.html, 2016-05-27.
- [14] 中国信息经济学会. 研究报告: 创造就业 2.4 亿平台企业成为就业稳定器[EB/OL]. <https://mp.weixin.qq.com/s/P6w4qgHSt7Wto4zxqRdgGQ>, 2023-05-22.
- [15] 中国残疾人联合会, 阿里巴巴集团. 阿里巴巴公益助残报告[EB/OL]. <https://www.sgpjbg.com/baogao/9979.html>, 2020-07-31.
- [16] 侍可心. “互联网+”背景下乌海市残疾人居家就业问题及对策研究[D]: [硕士学位论文]. 呼和浩特: 内蒙古农业大学, 2023.
- [17] 高圆圆, 范绍丰. “互联网+”背景下我国重度残疾人居家就业模式的现状及对策[J]. 残疾人研究, 2018(4): 72-78.
- [18] 中华人民共和国中央人民政府. 国务院办公厅关于印发促进残疾人就业三年行动方案(2022-2024 年)的通知[EB/OL]. https://www.gov.cn/zhengce/content/2022-04/08/content_5684090.htm, 2024-04-08.