

# 电子商务赋能残疾人就业的社会工作介入模式研究

李双娥

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年4月22日; 录用日期: 2025年5月8日; 发布日期: 2025年6月20日

## 摘要

残疾人作为社会特殊弱势群体之一,其就业深受党和国家的关注和重视。党的二十届三中全会指出:“要进一步完善残疾人社会保障制度和关爱服务体系,促进残疾人事业全面发展”。解决残疾人就业问题是我国残疾人事业发展的重中之重。电子商务的兴起,为残疾人就业开创了新路径、带来了新机遇。但是,残疾人在借助电子商务平台实现就业的同时,仍然面临诸多困境,而社会工作凭借其专业方法,在助力残疾人克服困难、挖掘潜能等方面发挥着关键作用。本研究深入地分析社会工作介入电子商务赋能残疾人就业的必要性和可行性,挖掘电子商务对残疾人就业的赋能潜力,并系统性地探讨电子商务背景下残疾人就业面临的困境,进而创新性地构建个案工作、小组工作、资源链接与政策倡导的社会工作模式,以为推动残疾人群体电商就业提供可供借鉴的社会工作介入模式。

## 关键词

电子商务, 残疾人就业, 社会工作介入模式

# Study on Social Work Intervention Model of E-Commerce Enabling the Employment of Disabled Persons

Shuang'e Li

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Apr. 22<sup>nd</sup>, 2025; accepted: May 8<sup>th</sup>, 2025; published: Jun. 20<sup>th</sup>, 2025

## Abstract

As one of the special vulnerable groups in society, the employment of the disabled people is deeply

concerned and valued by the Party and the State. The Third Plenary Session of the 20th CPC Central Committee pointed out: "We should further improve the social security system and care and service system for the disabled, and promote the all-round development of the cause of the disabled". Solving the problem of employment of disabled people is the most important thing in the development of the cause of disabled people in China. The rise of e-commerce has created a new path and brought new opportunities for the employment of people with disabilities. However, people with disabilities still face many difficulties when they use e-commerce platforms to achieve employment, and social work, with its professional methods, plays a key role in helping people with disabilities overcome difficulties and tap their potential. This study deeply analyzes the necessity and feasibility of social work intervention in e-commerce to enable the employment of people with disabilities, taps the potential of e-commerce to enable the employment of people with disabilities, systematically discusses the difficulties faced by the employment of people with disabilities under the background of e-commerce, and then innovatively builds a social work model of case work, group work, resource linking and policy advocacy, aiming to provide a model of social work intervention for the promotion of e-commerce employment for the disabled people.

## Keywords

E-Commerce, Employment of the Disabled People, Social Work Intervention Model

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

截止至今,我国残疾人数量约 8500 万,持证残疾人就业人数为 906.1 万人,占比约 10%,由此可见,当前我国残疾人就业率较低。他们在身体上不仅面临肢体、视听、精神等障碍,还受限于教育资源、就业机会、社会支持等多方面产生的不足[1]。在全面推进数字经济建设发展的进程中,电子商务以其便捷性和即时性优势,为残疾人就业创造了更多的机会和可能,同时也打破了残疾人就业面临的身体障碍和时空限制[2]。但是,残疾人在依托电子商务实现就业的过程中,仍然面临着数字知识、技能匮乏、身体机能不足等问题,需要专业力量的介入。

社会工作是秉持利他主义价值观,以助人自助为宗旨,以科学的知识为基础,运用科学的专业方法帮助有需要的群体解决社会问题的专业学科和职业,在促进残疾人就业中具有独特优势。社会工作通过开展具有针对性的个案及小组以提升残疾人的数字化技能和知识;进行政策倡导和资源链接以营造良好的就业氛围等服务,能够在一定程度上帮助残疾人更好地融入电子商务就业环境,充分发挥电子商务在赋能残疾人就业方面的作用。

## 2. 概念界定

### 2.1. 电子商务赋能

电子商务赋能是指依托数字化技术、互联网平台,通过打破物理限制的就业重构、供需匹配契合、各平台经济协同赋能等方式,系统全面提升残疾人就业能力的过程。其核心要素包括:电商平台与地方产业协同发展、搭建“技术匹配-资源整合-政策保障”三位一体的就业支持体系。该过程既通过直播带货的灵活就业形式扩大了残疾人的就业规模,又通过电商运营、短视频制作等技能培训和社会支持提升其残疾人就业质量,实现残疾人从“被动受助”到“主动创业”的角色转变。

## 2.2. 社会工作介入

以残疾人这一类群体为服务对象，以增能理论和优势视角为理论基础，运用文献研究法，通过个案工作、小组工作、资源链接、政策倡导等专业方法和技术，帮助残疾人解决在电商就业过程中面临的困境和促进能力提升的专业服务过程。

## 3. 理论基础

### 3.1. 增能理论的实践指导

增能理论强调通过个体有效互动，可以实现权能提升。社会工作以增能理论为指导，在电子商务赋能残疾人就业中，可以从个人层面、人际层面、环境层面实现对残疾人进行增能。首先，在个人层面，增能理论认为残疾人由于自身的生理缺陷和社会排斥会陷入自我否定、自我怀疑，需要通过心理支持重构自我认知。社会工作者可以开展个案或小组辅导帮助残疾人识别自身的能力与价值，克服因残疾带来的自卑；在人际层面，人际互动是增能的核心要素。研究表明，残疾人通过组建互助小组可增强就业稳定性。社会工作者可以协助残疾人建立社会支持网络，促进彼此间的支持与合作，共同解决在电子商务就业中遇到的问题；在环境层面，环境增能需要政府、社会组织、企业等多方主体协同合作。社会工作者可以通过柔性倡导的方式改变社会的认知，减少就业歧视，为残疾人就业提供支持及营造一个良好包容的社会环境，这与增能理论中“社会增能”理念高度契合。

### 3.2. 优势视角的价值重构

优势视角着眼于人的优势，认为每个人、组织、群体和社区都拥有自己的优势和资源。首先，优势视角主张通过观察与访谈，识别残疾人所具备的潜在优势。并基于其所具备的优势设计优势导向的个性化就业方案，增强残疾人的职业认同感；其次，优势视角强调整合残疾人所具备的外部资源，如社区、家庭等，构建“个人优势”+“外部支持”的协同赋能机制，助力残疾人在电子商务领域能够实现差异性的发展；最后，优势视角还强调通过抗逆力来应对挑战，如视障青年可以借助“职业技能素养提升+社会倡导”的方法，来克服就业歧视。同时研究表明，基于优势的就业支持能增强残疾人的心理韧性，降低失业风险。

## 4. 电子商务赋能残疾人就业的机理

### 4.1. 技术赋权：打破物理壁垒的就业重构

电子商务主要依托互联网技术，为就业者创造一个虚拟的工作场景与空间，在一定程度上消除了残疾人因身体缺陷带来的就业物理障碍。以居家直播带货为例，只要具备手机、电脑等工具，残疾人就可开展直播带货，同时，平台利用大数据、人工智能等数字技术手段，精准匹配其目标群体，以此来降低因为区域限制导致的市场触达困难。这种技术赋能在一定程度上能使残疾人借助数字技术参与电商市场的分工，实现就业空间的无限延伸。

### 4.2. 需求匹配：弹性就业模式的供需契合

残疾人在休息与康复训练等方面的需求与社会刚性工作模式存在冲突。而电子商务打破了传统的工作模式，突破了时空和信息障碍。在这里残疾人可以灵活地安排工作时间、工作地点，这一弹性工作模式正好与其自身所具备的特殊需求相契合。与此同时，可利用电商平台的算法推荐和数字化技术，实现残疾人技能、身体机能与电商就业岗位需求的精准匹配。如义乌市残联借助“容爱”品牌的AI选品系统，为残疾群体精准匹配手工制作、线上直播、运营等工作岗位，这充分证明了通过技术手段可以实现供需

精准对接。

### 4.3. 生态构建：平台经济的协同赋能

通过聚集产业链上下游的资源，电商平台形成了涵盖物流、供应、支付的完整生态产业链。残疾人就业的过程中，可利用平台“一件代发”的服务来规避库存积压导致的压力，借助物流商，解决货物配送的难题，依托线上支付系统简化交易流程。同时，平台还可以通过定期举办“助残创业大赛”、“流量扶持”等系列活动，进一步整合社会资本，构建“政府-平台-企业-社会组织”协同赋能网络。这些与生态系统理论的多层次互动模型相一致，都体现了微观个体、中观组织与宏观政策的协同作用。

## 5. 电子商务背景下残疾人就业面临的困境

### 5.1. 知识、技能水平制约

残疾人就业受职业技能水平、受教育水平等主要因素的制约[3]。在电子商务大背景下，知识、技能、能力、经验等人力资本在就业中的作用得到显著的提升，劳动力和资本之间的关系也发生了转变，由劳动者依附资本转为资本追寻具备高知识、技能资本的劳动者。基于此，只有具备系统的专业知识和职业技能的残疾人，才可胜任与电子商务相关的工作岗位。电子商务作为近几年兴起的新兴行业，发展十分迅速，需要相应的设施设备和操作技能所支撑。了解电子商务平台的基本操作、熟练使用电脑、利用网络资源是残疾人就业的基本条件之一。虽然近几年国家加强了对残疾人的扶持力度，但是由于其学习能力有限，他们对专业知识的掌握和技能提升水平较为迟缓，这在一定程度上限制了其就业。

### 5.2. 自身条件限制

在电子商务环境下，尽管残疾人以虚拟化的就业形式减少了与客户的直接接触，但其商业活动并未完全脱离社会群体[4]。一方面，许多商务活动对残疾人的身体条件要求较高，如市场信息收集、客户关系维护、货物包装和投递等，这些都需要实地走访、外联沟通和体力劳动，而这些都是残疾人的身体条件难以承受的。另一方面，身体缺陷可能影响残疾人的心理稳定性和生活态度，从而影响他们的就业和日常生活。此外，许多残疾人的文化水平较低，难以满足工作要求。即使在自主就业方面，大多数残疾人也缺乏资源整合的能力。

### 5.3. 残疾人就业政策保障力度不足

在利用电子商务就业政策支持方面还存在如下问题：一是，有关立法的缺失。就业歧视严重，在相同条件下，大多数企业更愿意雇佣没有缺陷的健全人。另外，我国的就业需求政策过于强调就业定额设计，对企业实施无障碍设施改造的诉求很少涉及，有能力胜任电子商务就业的部分残疾人因为歧视或是身体原因，被企业拒之门外。二是，部分法律保障范围覆盖面窄，比如，在保障力度上，从事电子商务的工作者大多以灵活就业的形式存在，不能享有一般劳动者的基本就业权益和保障，且部分残疾人担忧在家就业会在一定程度上损害自身现有的利益，导致残疾人具备就业能力但就业意愿不强。

## 6. 社会工作介入模式研究

### 6.1. 个案聚焦 + 小组协学——填补知识、技能缺口

#### 6.1.1. 个案聚焦

接案：社会工作者与社区工作人员取得联系，通过查看电子商务就业登记台账接触潜在服务对象，并以“主动上门”或电话预约等方式与服务对象进行访谈。在首次访谈中，社会工作者要运用同理、尊

重、接纳、理解等技巧与其建立信任关系，待建立专业关系后，可进一步与服务对象深入交流，了解服务对象的问题与需求。

预估：对服务对象进行生理评估：了解其身体状况；心理评估：评估对服务对象有无自卑、焦虑等不良情绪；技能评估：对残疾人所掌握的知识技能进行评估，如平台操作能力、基础办公能力、营销推广能力等。

计划：根据预估结果，与服务对象共同商定具体、可实施的服务目标[5]。服务目标可分为短期目标和长期目标，短期目标是掌握电子商务平台所需要具备的基础办公能力及电脑的基本操作，长期目标则是在电子商务领域，找到一份适合自己的工作。

介入：介入活动主要从三个方面进行。首先是服务对象技能提升的介入，社会工作者按照服务的计划为残疾人提供知识、技能培训，包括不限于沟通技巧、基础办公软件操作、商品信息发布，同时采用一对一的辅导、实际操作训练等方式，帮助服务对象逐步掌握相关知识和技能，实现质的变化；其次是服务对象心理支持的介入，社会工作者定期与服务对象进行心理沟通，了解服务对象在自主就业中产生的不良情绪，并帮助服务对象缓解不良情绪，促进其自信心的增强和自我认同感的提升；最后是链接资源，社会工作者要积极为服务对象链接内外部资源，如根据服务对象的需求和特点链接合适的就业岗位、提供创业扶持信息等，以此来增加其就业机会。

评估：在介入过程中，社会工作者可采取过程评估对服务对象的技能提升、心理状态改善、资源获取能力等所取得的阶段性进展进行评估，并根据评估结果，及时调整介入计划。在个案服务结束时，社会工作者要对服务对象知识、技能掌握情况、心理状态改善情况进行全面的结果评估，看是否达到了预期目标。

结案：与服务对象共同回顾在服务过程中所取得的进步，并对服务对象的成长与进步进行肯定，以巩固服务效果。同时，定期对服务对象进行跟踪回访，防止产生行为倒退。

### 6.1.2. 小组协学，共同成长

需求评估阶段：利用深度访谈、问卷调查等研究方法，初步与残疾人、社区工作人员、家属等主体沟通交流，收集资料，了解残疾人在电子商务领域方面的就业需求与现状。

小组筹备阶段：首先，根据对残疾人问题和需求的评估，设定小组目标。总目标为提升残疾人在电子商务就业领域所需具备的知识和技能。具体目标则是帮助小组成员掌握基本的电脑操作技能，提升服务能力等；利用社区推荐、多媒体等平台发布招募信息，范围涵盖不同类型和程度的残疾人；设计小组活动，确定小组性质为成长小组。

小组实施阶段：小组前期主要任务是建立专业关系。在第一次小组活动中，首先：社工要向组员介绍自己，说明小组的性质、目标，让小组成员对小组的目标和性质有清晰的认识；其次：要利用破冰游戏，营造轻松、愉悦的小组氛围，促进组员与组员、组员与社工之间的相互认识与了解；最后，再次确认小组成员在电子商务领域对所掌握知识与技能的具体需求。

小组中期阶段：首先，邀请电子商务领域的专家，开展有关电子商务基础知识的系列讲座，并以通俗易懂的语言向小组成员讲述，利用 PPT 演示、视频、图片等多种教学方式，直观地向学员展示电商购物流程、销售的操作程序、店铺开设的要求和步骤，帮助成员建立初步认知[6]。同时，针对组员面临的困难，提供个性化的辅导；其次：开展直播带货、线上网店运营、客服沟通技巧等技能培训，并在培训结束后，为小组成员提供充足的时间进行模拟和实践，以强化所学习的技能。最后：开设小组讨论环节，让小组成员分享自己在小组活动中遇到的学习难点、实际操作中存在的困难以及对电商就业的思考。通过成员间的沟通交流，学习其他组员解决问题的能力 and 增强成员间的支持。

小组后期阶段：首先，社工通过链接资源，邀请人力资源专家开展就业指导与规划课程，从简历制作、面试技巧等方面进行内容宣讲。同时，帮助小组成员根据自身身体状况制定个性化的就业发展规划，明确自己在电子商务领域的发展目标；其次，在小组内进行模拟面试，让小组成员熟悉面试的流程、环节，以促进面试能力的提升。同时，社工根据组员的就业意愿，积极与电商企业、电商平台等进行沟通协作，为组员提供相应的就业岗位，搭建就业桥梁。

小组评估阶段：社工在小组活动过程中，通过观察小组成员的参与率、技能掌握情况、积极性、小组氛围等，对小组进行过程评估，同时，从知识技能测试、就业情况反馈、小组成员满意度调查等方面对小组成员进行结果评估。

总结：社工从目标达成情况、工作方法的有效性，以及小组活动中存在的问题与不足等方面对整个小组工作进行总结，并撰写详细的工作报告，提炼工作精炼和工作亮点，为今后开展有关残疾人电子商务就业服务的小组活动提供可供参考的方法。

## 6.2. 资源链接——打破身体与心理“枷锁”

社会工作者采用“精准评估需求 - 分层链接资源 - 提供动态服务”的服务方式，为服务对象链接资源，搭建社会支持网络。在精准评估需求方面，社会工作者要运用专业的心理测量量表和工具以及结合《残疾人辅助器具适配标准》，对服务对象的身心进行测量。根据评估需求，采用 CBT 疗法，给予服务对象心理支持和疏导，缓解他们在就业过程中产生的负面情绪；同时，积极地链接定点康复医疗机构，依据服务对象的需求和特点，制定个性化、针对性的康复方案，帮助他们提升身体机能。在分层链接资源方面：社会工作者需要为服务对象链接硬件资源和服务资源。首先，通过与残联联动合作链接硬件资源，为服务对象积极地申请购买辅助器具的资金补贴，以此来帮助他们减轻负担，除此之外，还要推动在社区内推动无障碍小区环境的改造，为服务对象创造友好的工作和生活环境。其次，积极与电商平台达成合作关系，链接其服务资源，开发残疾人专属岗位，拓宽服务对象的就业渠道，同时，共同打造心理健康援助计划，为服务对象提供全面的心理疏导与辅导；在提供动态服务方面，社会工作者要为服务对象搭建“一个服务对象一个档案”的动态服务机制，建立专属档案，在档案里面详细地记录服务对象的问题和需求、链接资源的情况以及服务成效等，建立常规联结会议，邀请康复师、心理医生、企业 HR 等相关主体参加，并结合服务对象在就业过程中的实际适应情况，灵活调整资源配置。通过这样的动态服务机制，为服务对象提供一个“收集需求 - 资源链接 - 反馈效果”的支持体系以及精准、有效的服务。

## 6.3. 政策倡导——助力残疾人就业保障升级

社会工作者可以利用政策影响人的身份，把关于残疾人就业政策和保障力度不足方面的资料整理成文件，将其反馈给政策制定者。首先推动政策制定者制定专门的反就业歧视法，针对企业在招聘过程中歧视残疾人的行为，采取罚款、信用评级降低等处罚，以此来提高企业歧视残疾人的违法成本。同时，设立专门的反就业歧视受理监督机制，处理残疾人的就业歧视投诉，并对企业的招聘行为进行监督，保证招聘的公平性。其次，推动政策制定者制定一部涵盖电子商务领域残疾人就业全流程的法律，在法律中明确规定企业有义务为残疾人提供无障碍工作环境和设施。

最后，呼吁政策制定者修定相关劳动法，将灵活就业的残疾人纳入保障的范围之中，保障残疾人在家就业时的各项权益不受损害。以期通过以上相关法律法规的立项和修订，来促进残疾人就业保障升级。

## 7. 结语

如今，电子商务已成为残疾人就业的重要途径之一，处理好电子商务环境下残疾人就业面临的困境，

对实现我国残疾人群体就业具有重要的现实意义。而在处理残疾人就业面临的困境中，社会工作发挥独特的专业优势，首先采取“个案聚焦 + 小组协学”的专业方法，通过精准定位需求，整合相关资源，提供服务，以填补残疾人知识、技能的不足，为残疾人搭建起通往电商就业的桥梁；其次，采用“精准评估需求 - 分层链接资源 - 提供动态服务”的服务方式，为服务对象链接资源，搭建社会支持网络，以帮助他们突破身心限制，融入电商就业环境；最后，从政策影响人的身份出发，倡导政策制定者修订和制定相关政策法规，以保障残疾人就业的各项权益。未来，随着数字化经济的不断发展，电子商务在残疾人就业领域的潜力将进一步释放，社会工作应不断创新介入模式，以满足残疾人就业的多样化需求。同时，社会各界也要为残疾人就业营造良好的社会氛围[7]，给予他们更多的关心和支持，让更多的残疾人能在电子商务浪潮中实现自身价值与意义。

## 参考文献

- [1] 谢雨红, 刘兆旭, 王逊妮, 江传曾. 农村残疾人就业服务链的构建与运行机制研究——基于湖北省农机助残就业帮扶项目[J]. 残疾人研究, 2024(6): 27-36.
- [2] 傅彬. “互联网+”背景下残疾人就业问题研究[J]. 科技创业月刊, 2019, 32(2): 146-149.
- [3] 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.
- [4] 王纳威, 余娟, 张云晖, 等. 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] 李荣峰, 何绍刚. 促进残疾人就业的社会工作介入路径分析[J]. 劳动保障世界(理论版), 2010(11): 78-81.
- [6] 余雪青, 吕明晓. 杭州市富阳区: 依托电子商务 实现残疾人居家就业[J]. 社会福利, 2016(6): 45.
- [7] 魏朝永, 包学雄. 我国民族地区“互联网+残疾人就业”的发展现状、问题及对策研究——以广西为例[J]. 经济视角, 2018(1): 76-82.