

优势视角下社会工作介入残障人士电商就业的路径探析

黄佳佳

贵州大学公共管理学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2025年4月8日; 录用日期: 2025年4月23日; 发布日期: 2025年5月27日

摘要

随着数字化经济的兴起, 电子商务为残障人士带来了空前的就业机会。但是, 残障人士在电商就业中, 仍然面临着技能不足、心理障碍和缺乏有效的社会支持系统等挑战。社会工作是促进残障人士就业的重要力量, 可以提供针对性的支持和服务。基于此, 本研究从优势视角出发, 深入剖析残障人士参与电子商务就业的潜力, 并探索提供针对性的支持和服务, 帮助他们更好地适应电子商务人才市场, 促进其社会融合与包容性发展。

关键词

优势视角, 社会工作, 残障人士, 电商就业

Analysis of the Path of Social Work Intervention in E-Commerce Employment of People with Disabilities from the Perspective of Strengths

Jiajia Huang

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Apr. 8th, 2025; accepted: Apr. 23rd, 2025; published: May 27th, 2025

Abstract

With the rise of the digital economy, e-commerce has brought unprecedented employment opportu-

nities for people with disabilities. However, people with disabilities still face challenges such as lack of skills, psychological barriers, and the absence of an effective social support system in e-commerce employment. Social work is an important force in promoting the employment of people with disabilities and can provide targeted support and services. Based on this, this study starts from the strengths perspective to deeply analyze the potential of people with disabilities to participate in e-commerce employment and explore ways to provide targeted support and services to help them better adapt to the e-commerce talent market and promote their social integration and inclusive development.

Keywords

Strengths Perspective, Social Work, People with Disabilities, E-Commerce Employment

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

近年来, 由于互联网的迅速发展和普及, 在数字经济的出现下, 一种新的经济形态——电子商务应运而生, 它不但为人们的生产和生活带来了新的机遇, 同时也为残障人士提供了新的就业岗位。与传统的就业模式相比, 电商就业具有门槛低、工作时间灵活、地点灵活等优势, 能够极大地突破他们在生理条件、交通便利等方面的限制, 为他们融入社会, 实现自我价值创造了新的途径。然而, 尽管电子商务平台为残疾人提供了广阔的发展空间, 但其在实施过程中也面临着个人、环境、社会等方面的诸多问题。在此背景下, 开展电子商务的社会工作服务, 促进残障人士就业, 具有十分重要的意义。

本研究以优势视角为理论基础, 探讨社会工作介入残障人士电商就业的路径, 具有重要的理论意义和实践意义。在理论上, 本研究将拓展优势视角理论的适用领域, 深化残障人士就业领域的社会工作干预研究, 推动相关学科的交叉融合。在实践上, 本研究将为残障人士的电商就业提供一种路径借鉴, 为社会工作机构的就业服务、政府制定相应的政策提供参考, 并对促进大众改变观念、创造包容的就业环境具有重要的现实意义。本研究通过充分发掘残障人士的个人优势, 整合社会资源, 构建支持网络, 以帮助残障人士更好地适应电商就业, 达到自我价值与社会融合的目的, 从而为促进社会的公平与和谐社会的建设做出自己的贡献。

2. 文献综述

2.1. 关于优势视角理论的研究

优势视角是社会工作的重要理论, 它的核心理念是强调个体的优势、资源和潜能, 而不仅仅是关注存在的问题和缺陷。美国堪萨斯大学丹尼斯·萨利贝在 1990 年代曾经指出, 当面临困境时, 服务对象往往关注于问题, 并被困于“损害”式思维模式中, 他们相信自己不可能治愈, 但如果将焦点放在问题上, 反而会使情况恶化, 使之更加难以融入社会[1]。优势视角理论的核心在于重构服务对象对自身境遇的认知框架, 并以“增能增效”为手段, 实现从“缺陷中心主义”到“优势中心主义”的叙述方式转变[2]。总的来说, 优势视角可以有效地发现并强化个体的长处和所处的环境资源, 进而提升个体解决问题的能力。

2.2. 关于社会工作介入残障人士就业的研究

残疾人就业的社会工作研究,已从以政策和问题为重点,转向关注个体的优势和潜力。针对目前残障人士在就业过程中所遇到的种种难题,社工综合运用个案工作、小组工作和社区工作三种方式,将残障人士的就业问题进行了系统化的解决:个案工作通过对有特殊就业问题的残障人士进行一对一的专业指导,发掘他们的人生潜力[3];小组工作创造互动沟通的机会,增强其就业信心[4];社区工作积极引导残障人士参加社区活动,增强其归属感和融入感[5]。

在理论应用方面,优势视角理论侧重于注重残障人士自身的优点与潜力,通过发掘残障人士的优点与潜力,使他们能够树立起正面的自我认识,从而提高他们应对人生挑战的抵抗能力[6];增能理论认为,个人的无助感阻碍了他们与外界的沟通。但是,借助内外部的力量,可以让他们改变自己的劣势,从而获取更多的权利。因此,社会工作者可以从个人增能、群体增能和社会增能三个层次来提高残障人士的可就业能力,从而推动他们的就业[7]。生态系统理论把残障人士纳入其所处的社会情境,从微观、中观和宏观三个层次剖析残障人士就业的影响因素,并从“评估-服务-资源-倡导”四位一体的视角,系统地提高残疾人员的就业能力,最终实现残疾人社会融入与自我价值实现[5]。

3. 残障人士电商就业的现状与挑战

3.1. 残障人士电商就业的现状

伴随着数字经济和“互联网+”战略的不断深化,残障人士就业形式逐步扩展到了电子商务领域。据中国残联2022年发布的数据统计,目前全国有超过6.8万名残障人士通过电商、直播等途径实现了就业,主要电商平台已经为残障人士提供了20多万就业岗位[8]。像阿里巴巴和抖音这样的大平台,都在为残障人士提供工作岗位。以阿里巴巴“特云”团队为例,从2014年开始,就开始招残障人士,到2025年3月,已经有1984名残疾人担任云客服,其中有超过66%的肢体残疾[9]。另外,农村电子商务工作也逐渐崛起,已经有超过1.7万个残疾人开设的淘宝或者天猫等平台的网店[10]。

在推动残障人士进行电商就业方面,政策扶持起到了很大的作用。《促进残疾人就业三年行动方案(2022~2024年)》中,要求各类电商平台开发残疾人就业机会,鼓励各地加大对残疾人的培训力度,加大资金扶持力度[11]。如娄底市“育苗计划”,通过培训班的方式为15名残疾学员提供直播辅导[12];在沈阳市举办的残疾人职业介绍会中,52家企业为残疾人提供了508个与电子商务相关的职位[13]。但是,我国城乡之间的网络普及率依然存在着巨大差异,残疾人在网络普及率较低的情况下,其电商就业率远低于城镇。

从就业模式来看,残障人士事电子商务的方式多为平台就业和自主创业。肢体残障者更倾向于居家客服和直播,听力和视力障碍者主要依靠无障碍技术支持进行就业或者创业。

3.2. 残障人士电商就业的挑战

3.2.1. 助残直播产业链不完整与市场竞争压力

目前,电商产业的竞争十分激烈,残障人士在产业链上存在着资源分散的问题。目前主流平台的头部大主播大多是与品牌方有直接的合作关系,而残障人士因为粉丝基数较低,需要自己去寻找货源,而且平台的流量支持期也比较短暂,难以持续。比如娄底市的电子商务培训班,虽然传授了基本的直播技巧,但是却没有涉及供应链和粉丝的经营方面,残障学员在结业后很难自己去适应市场的变化[12]。另外,目前的电商直播市场已趋饱和,残障人士需要与健康者进行直接的竞争,而他们的技术资源和训练的支撑却非常有限,这就更加加重了他们的生存压力。此外,电商直播中的品牌合作门槛高,一般倾向于和

大网红合作，而残障主播多依赖公益项目或者区域性平台，而此类平台商品种类有限，难以满足多样化市场需求。

3.2.2. 技能短板与资源获取障碍

残障人士在技术和资源上都处于不利地位。在技术方面，根据中国残联 2022 年数据统计，我国农村残障人士的互联网普及率仅为 29.8%，远低于全国平均水平。虽然部分头部平台在培训方面给予了一定的帮助，但是训练的内容仍然是最基本的。以浙江省残疾人福利基金会为例，其与阿里巴巴联合举办的培训课程，涵盖了传统的网店运营、直播话术等，还没有普及到人工智能应用、大数据分析这样的尖端技术。在资源方面，职业技能培训资源呈现碎片化特征，针对电商领域的进阶课程、个性化辅导及持续性技能更新机制尚未形成完整体系，偏远地区尤为突出。辅助器具研发与电商场景的结合度不足，智能化适配设备供给短缺，制约了肢体、视听觉障碍人士参与电商创业。

3.2.3. 心理压力与社会支持不足

残障人士长期面临心理压力与社会支持缺位的双重困境。在心理层面，由于长时间的失业或者收入不稳定，而产生的低自我价值感，以及直播环境的高压互动环境进一步加剧了这一现象，使得一些残障人士很难持续下去。例如肢体残障主播常因行动迟缓被观众嘲讽“不专业”，听力障碍主播则因沟通延迟遭受“反应慢”的指责，负面评论的即时性和公开性极易引发焦虑甚至抑郁。在社会支持层面，残障人士的家庭与社区支持薄弱。大部分残障人士被家庭视为“经济负担”，情感支持匮乏。而在社区里，专门针对残障创业者的心理咨询、法律援助等专业服务覆盖率较低，且多数服务停留在“节日慰问”形式，缺乏常态化机制。

4. 优势视角下残障人士电商就业的优势分析

4.1. 个体层面

残障人士在从事电子商务工作时，展现出其独特的个性优势。首先，他们在面对人生挑战时表现出更强的心理适应性，这对于互联网企业来说尤为重要，可以帮助他们更好地应对各种困难和挑战。其次，他们在日常生活中会遭遇到更多不便。所以他们能够更好地了解市场需要和消费心理，能够更加准确地掌握市场的脉搏，向客户提供符合他们需要的产品和服务。最后，他们也能从不同角度思考问题，并提出创新的解决方案。这种创造性的思维方式，有助于他们发现新的商业机会，树立企业特有的品牌形象。

4.2. 环境层面

在整个电子商务的大环境中，残障人士获得了强有力的支持。首先，电子商务平台具有较低的门槛、较高的灵活性和包容度，使得他们能够更方便地参与到电子商务中来。例如，开设一家网店，不需要付租金，在家就能办公，这样就能极大地降低创业费用。其次，电商平台还提供了一系列的辅助工具，如 AI 自动生成产品图像、智能客服等，从而进一步降低了电子商务的门槛，帮助他们可以更好的进行电商就业。与此同时，各级政府出台了一系列扶持政策，如税收、创业补贴等，为残疾人开展电商创业创造了良好的政策环境。与此同时，通过保障残疾人的劳动权益，保障残疾人在从事网络交易的过程中享有平等的权利和机遇。

4.3. 社会层面

残障人士在电商行业就业还对社会层面产生了积极的作用。首先，电商创业为他们提供了一个实现自身价值的机会，他们既能实现经济自立，又能为社会创造就业机会。其次，通过在电商行业的就业，

残障人士能够更好地参与到社会中。实现从“受助者”到“经济参与者”的转变，将有助于减少残疾人在社会中所受到的各种歧视和偏见。此外，还能使社会更加包容和多样化。让他们电商行业，更好地发挥其特有的优势和潜力。以阿里巴巴为代表的互联网平台，通过互联网为残疾人开展创业活动，不仅有助于他们实现自己的价值，还有助于推动一个包容性、多元化的社会发展。

5. 社会工作介入残障人士电商就业的路径

5.1. 个案工作

社会工作者可以采用个案工作的方法，提供一对一的专业辅导，深入挖掘和激发残障人士的生活潜能，并帮助其解决技巧不足、心理障碍等问题。针对残障人士在使用电子商务过程中所面临的技术欠缺、无法获取资源等问题，可以对他们进行针对性的技能培训，以帮助他们将最新技术运用于电子商务领域。通过这种个性化的辅导和训练，社会工作的介入不仅仅是对个体的直接帮助，更是一种深层次的社会支持系统的构建。它促使整个社会更加关注并尊重残障人士的需求，也倡导了一种平等、包容的就业环境，让所有人都有机会通过自身努力获得成功，实现自我价值。

在互联网环境中，社会工作者也可以提供一些心理辅导，让他们建立起对自己的认知，增强抗逆能力，以更好的面对电商就业所面临的挑战。例如，社会工作者可因应其特定需求，订定适合其职业发展计划，并针对其进行有针对性的培训及支援，帮助其更好地融入电子商务人才市场。

5.2. 小组工作

社会工作者可以利用小组构建一个针对残障人士的电商就业技术共享和经验交流的平台。通过社会工作者的精心组织和引导，这些小组成为了他们相互学习、共同进步的平台。每个成员都有机会展示自己的技能，同时倾听他人的宝贵经验，从而建立起强大的就业信心。他们也能够小组内一同应对电商就业所面临的市场竞争、供应链上的资源分散等挑战，共同寻找有效的解决策略。此外，小组活动还有助于增强小组成员之间的情感联系，他们不再只是工作上的伙伴，更是生活中互相支持的朋友。这种团结一致的精神将为他们带来更多的就业机遇。

通过组织残障人士参与到各种小组活动中，不仅能够帮助他们建立起一个全面的社会支持网络，而且还能极大地提升他们的归属感与认同感。这些支持网络包括心理支持、职业指导、生活技能培训等多个方面，为残障人士提供了一个相互支持、共同进步的平台。通过这样的小组学习和互动，残障人士不仅能够提高自己的技能水平，同时也能够增强自我价值感和自尊心，最终实现更加积极健康的生活状态。

5.3. 社区工作

社会工作者可以通过引导残障人士积极参与社区中的各项活动，从而增强他们的社区归属感和认同感，这不仅有助于改善他们的生活质量，也为他们融入社会提供了坚实的基础。在此基础上，社会工作者还可以充分利用社区的各类资源，为残障人士提供一系列的培训课程、指导和支持服务。例如，社会工作者可以联系并与当地的电子商务平台建立合作关系，为他们提供一个免费的电商平台使用培训和实习的机会，这样既能让他们学习到电商运营的相关知识，又能有实际操作的经验积累，大大提升他们进入电商行业的能力。此外，社区工作者还应关注残障人士在电商行业面临的特殊挑战，比如资金短缺、技术困难等问题，通过协调更多的资源和政策支持，帮助他们克服这些障碍。通过全方位的扶持措施，可以确保残障人士能够顺利地跨越传统就业的门槛，实现电商就业。

社会工作者还可以通过开展一系列的宣传和教育活动，来推动社会对残障人士的认知进行转变。这种转变不仅仅是从同情到理解，更是一种包容与尊重的体现。社会工作者可以组织各种讲座，例如“残

障人士电商就业”专题讲座，目的是为了让社区居民深入了解残障人士从事电子商务工作的独特优势与巨大潜力。这样的讲座不仅能提升公众对残疾人在电商领域所作出贡献的认识和接受程度，还能激发社区成员对残疾人士在电商就业道路上的支持和帮助。通过这些活动，社会各界可以共同努力营造一个更加包容和支持的环境，让残障人士能够在电子商务这片广阔天地中展现他们的才能和价值。

6. 结语

本研究以优势视角理论为基础，深入挖掘残障人士的电商就业潜能，并从个案工作、小组工作、社区工作三大社会工作方法出发，探索面向他们的个性化服务，帮助他们更好地适应电子商务人才市场。本研究发现，残障人士电商就业在个体层面、环境层面和社会层面均有潜能和意义，但是也面临一些挑战。因此，通过社会工作三大方法，全方位地提升残障人士面对电商就业中的挑战的能力，帮助他们克服困境，激发他们原有的潜能，帮助他们最大限度地发挥自己的长处，实现自己的价值。本研究的成果不仅为残障人士的电商就业提供路径借鉴，也为社会工作机构开展就业服务提供参考，同时也推动社会公众观念的转变、构建包容的就业环境。

参考文献

- [1] Saleebey, D. (1996) The Strengths Perspective in Social Work Practice: Extensions and Cautions. *Social Work*, **41**, 296-305.
- [2] Weick, K.E. (1989) The Social Psychology of Organizing. 2nd Edition, Addison-Wesley, 123-145.
- [3] 戴卫东, 顾梦洁. 专业社会工作介入残疾人就业个案研究[J]. 残疾人研究, 2012(3): 59-63.
- [4] 邵海英, 黄开府. 社会工作视域下的残障人士就业问题研究——以广州市昌岗街道为例[J]. 领导科学论坛, 2018(9): 28-30.
- [5] 尹伟明, 胡茜. 生态系统视角下社会工作在助推残疾人就业中的运用研究[J]. 社会与公益, 2020, 11(10): 43-45+59.
- [6] 黄捷梅. 从优势视角看残疾人就业能力培养的现实意义[J]. 中国培训, 2017(9): 49.
- [7] 梁文悦. 增能视角下社会工作介入残疾人就业问题分析[N]. 安徽科技报, 2024-11-20(013).
- [8] 光明网. 中国残联: 在各电商平台网络就业创业残疾人已超过 20 万[EB/OL]. https://m.gmw.cn/2022-08/29/content_1303115463.htm, 2025-03-20.
- [9] 网易号. 「微光力量」从“微光”到“曙光”: 十年公益路, 阿里持续加码科技助残[EB/OL]. <https://www.163.com/dy/article/JPVFF11L0512D03F.html>, 2025-03-20.
- [10] 环球网. 天猫双 11 超 2 万残疾人网店成交上千残障云客服加入服务保障[EB/OL]. <https://3w.huanqiu.com/a/c36dc8/9CaKmKnMDx>, 2025-03-20.
- [11] 中华人民共和国中央人民政府. 《促进残疾人就业三年行动方案(2022-2024 年)》[EB/OL]. https://www.gov.cn/zhengce/content/2022-04/08/content_5684090.htm, 2025-03-20.
- [12] 娄底新闻网. 2024 年娄底市残疾人创新创业“育苗计划”电商主播培训班开班[EB/OL]. <http://news.ldnews.cn/news/loudi/202411/731291.shtml>, 2025-03-20.
- [13] 腾讯网. 沈阳市残疾人就业洽谈会暨助残就业项目启动[EB/OL]. <https://news.qq.com/rain/a/20250323A04APM00>, 2025-03-20.