

电商直播促进残疾人社会融合的实现路径与机制研究

胡琳艳

浙江理工大学法学与人文学院, 浙江 杭州

收稿日期: 2025年10月14日; 录用日期: 2025年10月28日; 发布日期: 2025年11月28日

摘 要

在数字经济时代, 电商直播的蓬勃发展为破解残疾人社会融合难题提供了新的契机。本研究以企业“残疾人之家”的直播电商实践为案例, 探讨其如何促进残疾人的社会融合。研究发现, 电商直播通过经济参与、社交拓展和心理认同三条关键路径, 有效帮助残疾人实现从“被救助者”向“价值创造者”、从“社会隔离”向“网络节点”、从“残疾标签”向“主播/手艺人身份”的转变。深入剖析其内在逻辑, 赋能、连接与认同三大机制共同构成了融合的核心驱动力: 赋能机制通过技能培训与经济回报赋予其能力与信心; 连接机制通过构建内外社会网络打破其孤立状态; 认同机制则通过“优势可见性”场域促成其积极的自我身份重构。本研究结论为创新残疾人社会工作服务模式、发挥企业在社会融合中的积极作用提供了理论依据与实践启示。

关键词

电商直播, 社会融合, 残疾人, 赋能, 残疾人之家

Study on the Implementation Paths and Mechanisms of E-Commerce Live Streaming Promoting the Social Integration of People with Disabilities

Linyan Hu

School of Law and Humanities, Zhejiang Sci-Tech University, Hangzhou Zhejiang

Received: October 14, 2025; accepted: October 28, 2025; published: November 28, 2025

文章引用: 胡琳艳. 电商直播促进残疾人社会融合的实现路径与机制研究[J]. 电子商务评论, 2025, 14(11): 3245-3250.
DOI: 10.12677/ec.2025.14113803

Abstract

In the era of digital economy, the rapid development of e-commerce live streaming has provided new opportunities to address the challenge of social integration for persons with disabilities. This study takes the live streaming e-commerce practice of an enterprise-based “Home for the Disabled” as a case study to explore how it promotes the social integration of persons with disabilities. The research finds that e-commerce live streaming effectively helps persons with disabilities transition from “recipients of aid” to “value creators” from “social isolation” to “network nodes” and from the “disability label” to the identity of “streamer/artisan” through three key pathways: economic participation, social expansion, and psychological identification. Analyzing the internal logic, three mechanisms—empowerment, connection, and identification—jointly constitute the core driving force for integration: the empowerment mechanism provides them with capabilities and confidence through skills training and economic returns; the connection mechanism breaks their isolation by constructing internal and external social networks; and the identification mechanism facilitates the reconstruction of a positive self-identity through a “visibility of strengths” field. The conclusions of this study provide a theoretical basis and practical insights for innovating social work service models for persons with disabilities and leveraging the active role of enterprises in social integration.

Keywords

E-Commerce Live Streaming, Social Integration, Persons with Disabilities, Empowerment, Home for the Disabled

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

在传统社会认知与支持体系中，残疾人群体面临物理环境障碍与经济边缘化、社交圈层狭窄、自我价值感偏低等多重困境，社会融合难题亟待破解。数字经济时代，电商直播凭借低门槛、强互动、高渗透特性，为残疾人社会融合提供新可能；企业创办的“残疾人之家”兼具市场敏锐度与社会责任感，成为残疾人参与电商直播的重要场域。然而，现有研究尚未充分揭示电商直播促进残疾人社会融合的系统性路径与机制，需进一步探索。国外学者 Castells (2000) 提出网络社会理论，指出数字技术是社会整合的关键，但弱势群体易面临数字排斥[1]；Schuller 等(2000)认为社会资本缺乏会加剧数字排斥，而数字技术也可重构社会资本，为弱势群体创造连接机会[2]。国内研究中，王飞、刘仲翔(2019)实证发现数字普惠金融与互联网使用显著促进残疾人创业，但未涉及电商直播这一具体场景[3]；周沛(2025)提出新质生产力下残疾人人力资源开发需依托数字技术，却未深入分析数字技术促进社会融合的内在机制[4]。国外 Jenkins 等(2013)研究指出，直播等传播媒介可降低弱势群体就业门槛，为其提供展示技能的平台，但未聚焦残疾人群体[5]；国内李志伟等(2024)认为社会企业是残疾人就业新机制，提及电商模式却未深入探讨直播电商的作用[6]；张进波(2024)分析残疾人辅助性就业困境，提出数字技术可优化就业模式，但未关联社会融合效果[7]。理论缺口主要包含：其一，研究视角单一，多聚焦经济或社交单一维度，缺乏对电商直播“经济-社交-心理”多路径协同促进残疾人社会融合的探讨；其二，机制分析碎片化，未深入剖析赋能、连接、认同三者的互动关系，尤其缺乏经济赋能向心理认同转化的条件性研究；其三，场景针对性不足，未充分挖掘企业“残疾人之家”兼具市场性与公益性的场景价值，对该场景下电商直播的

实践逻辑研究较少。本研究采用质性案例研究法，以 S 企业“残疾人之家”直播电商项目为研究对象，通过参与式观察与深度访谈收集资料展开研究。

2. 案例分析

为深入探究电商直播如何促进残疾人社会融合，本研究选取了本市具有代表性的“S 残疾人之家”作为研究案例。该机构由一家热心公益的化工企业创办，在为残疾人提供庇护性就业的基础上，于 2022 年大胆引入了手工艺品直播电商项目。本部分将从经济参与、社交拓展和心理认同三个维度，具体分析融合是如何在实践中发生的。

(一) 数据收集

本案例研究围绕“S 残疾人之家”直播电商项目展开，数据收集周期为 2024 年 3 月~2025 年 2 月，分参与式观察(2024.3~2024.6, 每周 2~3 次、每次 4~6 小时，记录直播流程等)、深度访谈(2024.7~2024.11, 对 21 名对象访谈 1~2 次、每次 60~90 分钟，同步记录非语言信息)、跟踪验证(2024.12~2025.2, 补充访谈核心人员并收集季度直播数据)三阶段；数据类型包含一手的参与式观察记录、深度访谈录音、直播运营数据与二手的机构报告、媒体报道、政策文件；采用 Braun & Clarke (2006)主题分析法，经转录整理、开放式编码、主轴编码、选择性编码、理论饱和度检验、三角验证，六步分析；访谈提纲按对象类型设计，针对残疾学员、社工、企业负责人、志愿者分别设置核心要点，涵盖参与初衷、培训困难、收入影响、协作方式、资源投入、协助内容等方面。

(二) 经济参与的路径

在引入直播电商前，“残疾人之家”内的残疾人主要从事简单的手工组装工作，收入微薄且不稳定，其劳动价值难以被市场直接感知。他们在经济体系中更多被视为需要被照顾的“成本负担”。直播电商的引入，从根本上改变了这一局面。

首先，直播创造了直接的经济效益。通过抖音、淘宝等平台，学员们制作的手工布艺、木雕等产品得以直接面向消费者。例如，一位患有听力障碍的学员小张，其精湛的竹编手艺在直播间获得了大量赞誉。稳定的收入不仅改善了他们的生活条件，更重要的是，他们第一次清晰地感知到自己的劳动被市场所需要和认可，完成了从“被动接受救济”到“主动创造价值”的身份转变。

其次，收入结构的变化带来了决策权的提升。以往，学员们的零花钱大多来源于家庭或机构补贴，在使用上缺乏自主性。而通过直播获得的劳动报酬，使他们拥有了可以自由支配的“自己的钱”。这虽是一个细微的变化，却极大地提升了他们的经济自主意识，成为其融入社会经济生活的第一步。

(三) 社交拓展的路径

直播电商为学员们构建了一个跨越物理障碍的“新型社交场域”，极大地拓展了他们的社会网络。

在内部社交层面，直播项目将原本各自独立的学员、社工、企业员工和志愿者紧密地联结成了一个协作团队。例如，直播时，一名肢体障碍的学员负责出境讲解，一名语言能力较强的学员担任副播，社工则在幕后负责场控与客户答疑。这种明确的分工协作，迫使学员们必须进行高效沟通，从而强化了团队内部的凝聚力与归属感^[1]。他们不再是孤立的个体，而是为了共同目标奋斗的伙伴。

在外部社交层面，直播间成为了他们与社会大众连接的窗口。每一次互动、每一个点赞、每一条鼓励的评论，都是一次积极的社会反馈。学员们需要学习如何与观众交流，回答关于产品材质、工艺的问题，甚至要应对一些不善意的言论。在这个过程中，他们被迫走出自我的封闭圈，社交技巧和抗压能力得到了显著锻炼。一位患有轻度自闭症的学员在访谈中提到：“一开始我很怕看评论，但现在我看到很多人夸我手巧，叫我‘小老师’，我感觉自己好像……和世界联系上了。”

(四) 心理认同的路径

社会融合最深层的障碍在于心理和认同层面。直播电商通过其独特的媒介特性，有效地助力学员们重构自我认同。

在直播间里，公众关注的焦点首次从他们的“残疾”标签，转移到了他们的“能力”本身。观众讨论的不再是“他为什么坐轮椅”，而是“这把梳子的花纹雕得真好看”、“主播的手真巧”。他们的“手艺人”、“主播”等社会身份开始覆盖并淡化其“残疾人”的身份。这种来自外部社会的正向反馈，经过内化，逐渐形成了积极的自我认知[8]。

机构社工记录了一个典型案例：学员小林(肢障)最初在镜头前极其不自信，总是下意识地用手遮挡自己的残障部位。但在连续几次直播收到观众对其产品设计和讲解能力的广泛好评后，她变得开朗自信起来，现在能够坦然地在镜头前展示自己的作品和笑容。她说：“我以前总觉得低人一等，但现在我知道，我靠自己的双手赚钱，我和我的作品是值得被喜欢的。”这种从“自卑”到“自信”的转变，正是自我认同重建的核心体现，也是实现深度社会融合的心理基石[4]。

3. 机制剖析

前文描绘了电商直播促进社会融合的实践图景，而要深刻理解这一现象，则需进一步揭示其背后的内在驱动力。本研究发现，赋能、连接与认同三大机制相互交织，共同构成了推动残疾人社会融合的核心引擎。

(一) 赋能机制

赋能机制是融合实现的根本前提，它通过提供资源与机会，激发并提升残疾人的个人效能感。该机制主要体现在以下两个层面：

首先，是技术与经济的赋能。电商直播并非将残疾人简单地推至台前，而是通过一套系统性的支持体系——如短视频拍摄技巧、话术培训、直播间运营等技能培训——赋予他们参与数字经济的“资本”。本研究案例中，学员们从最初面对镜头的不知所措，到后来能熟练地展示产品、与观众互动，这一过程本身就是能力建构的体现。同时，直播带来的直接经济回报，使他们获得了对于自身生活的实质性“掌控感”。他们不再是完全依赖家庭或社会的“受助者”，而是可以通过自身劳动影响生存状况的“决策者”。这种经济独立是尊严和自信的最坚实基础，也是其融入社会分工体系的关键一步。

其次，是心理与决策的赋能。在直播项目中，学员们被鼓励参与选品、定价、活动策划等环节，他们的意见受到重视。这种“参与权”和“话语权”的赋予，极大地激发了他们的主体意识。正如社工所言：“我们不是为他们做决定，而是教他们如何自己做决定。”从被动执行到主动谋划，他们的内在能动性被充分调动，完成了从“我无能为力”到“我可以做到”的心理转变。

(二) 连接机制

连接机制是融合实现的结构保障，它通过重建残疾人的社会网络，打破其原有的孤立状态。电商直播在此扮演了一个高效的“社会连接器”角色。

一方面，它创造了弱关系连接。传统理论认为，残疾人的社会支持多来源于强关系(如家人、亲友、社工)。而直播电商则极大地拓展了宝贵的“弱关系”网络[9]。成千上万的匿名观众，为他们带来了异质性的信息、资源和社会支持。这些看似遥远的“弱关系”恰恰是连接更广阔社会的桥梁，为他们提供了超越原有封闭圈子的社会资本。直播间里的每一次关注、每一个粉丝团成员，都意味着一个社会连接点的建立。

另一方面，它重塑了内部协作网络。直播是一项团队工程，它迫使机构内部形成一个以残疾学员为核心，社工、志愿者、企业员工协同配合的“支持性社群”。在这个社群中，每个人的角色都是不可或缺的，残疾人不再是单纯的被照顾者，而是团队成功的关键一环。这种基于共同目标的、平等的协作关系，为他们构建了一个稳定、安全且富有生产力的初级社会群体，有效提升了其社会交往的质量与频率。

(三) 认同机制

认同机制是融合实现的深层心理过程，它关乎个体如何定义自己，以及如何被社会所定义。电商直播通过其独特的场域特性，促成了残疾人社会身份的重构。

这一机制的核心在于“优势可见性”与“价值再确认”。在传统的互动模式中，残疾人的身体或精神缺陷往往是其最显眼的“标签”。然而，在直播这个以“内容”和“技能”为核心的数字场域中，观众的注意力被引导至他们的手艺、创意和真诚等个人优势上。社会学家戈夫曼的“印象管理”理论在此得以体现：残疾人得以在镜头前精心展示自己最具价值的“前台”形象——一位技艺精湛的手艺人、一位风趣幽默的主播。当社会反馈持续地针对这一“优势身份”时，便会形成一个积极的身份强化循环[9]。

最终，这种来自外部社会的持续性价值认可，会逐渐被个体内化，促使他们用新的、积极的身份来替代或覆盖旧的、消极的自我认知。这种自我认同的重建，是实现从物理融合、社会融合到心理融合的最终跨越。

(四) 机制间的互动关系

1. 赋能是连接与认同的基础

经济赋能为连接提供物质与心理支撑，稳定收入让学员有时间、精力投入直播互动，拓展外部连接，如 S (听障)学员月收入稳定后，每周增加 2 次直播，观众互动量提升 40%。同时，赋能效果需通过连接传递，学员技能提升需直播互动反馈验证，才能转化为认同，如 B (听障)的竹编技能经观众“精致”评价确认后，才形成“手艺人”认同。

2. 连接是赋能向认同转化的桥梁

内部连接强化赋能效果，学员间互助学习提升技能赋能效率，如 S 听障向 R (听障)学习竹编技巧，1 个月内掌握复杂花纹编织；社工鼓励增强学员赋能信心，如 W (社工)对 C (轻度自闭症)的正向激励，使其坚持完成话术培训。外部连接提供认同外部来源，观众好评是心理认同的关键支撑，如 F (肢障)因“讲解专业”评价建立自信；弱关系资源进一步强化赋能，间接促进认同。

(五) 经济赋能向心理认同转化的条件性

1. 正面转化条件

一是收入稳定性与自主性，S (听障)月收入稳定在 3000~4000 元，可自主购买工具，“感觉能掌控生活，不是负担”；二是收入与技能强关联，A (肢障)收入随木雕复杂度提升而增加，“观众买作品是因我雕得好，不是同情，很自豪”；三是外部正向反馈同步性，Z (轻度自闭症)收入增加时获“小老师”称呼，“既赚钱又被认可，觉得自己有用”。

2. 无法转化或负面影响情境

一是收入波动过大，C (听障)因平台流量波动，月收入从 4000 元降至 1500 元，“觉得自己做得不好，不想直播”；二是收入与能力脱节，企业曾安排学员销售非自主制作商品，收入虽高但学员认为“不是自己赚的，没成就感”；三是“数字剥削”风险，某阶段企业要求学员日直播 6 小时以上，收入未按销量比例增长，学员抱怨“太累，感觉被利用，更自卑”。

4. 反思与结论

本研究通过对“S 企业残疾人之家”直播电商项目的深入剖析，清晰地揭示了电商直播这一新兴业态在促进残疾人社会融合方面的巨大潜力与实践逻辑。它不仅提供了一种新的就业形式，更构建了一套系统性的融合促进方案。

(一) 研究总结

本研究的核心结论是：电商直播通过赋能、连接与认同三大核心机制，沿着经济参与、社交拓展与

心理认同三条关键路径,系统性地促进了残疾人的社会融合。赋能机制通过技能培训与直接的经济回报,赋予了残疾人参与数字经济的资本与掌控生活的信心,解决了融合的经济基础与个人能动性问题;连接机制通过构建内部协作网络与外部弱关系链接,将残疾人从社会孤立的状态中解放出来,重新嵌入复杂的社会关系中,解决了融合的社会结构问题;认同机制通过创造“优势可见性”的场域,引导社会关注点从“残疾”标签转向个人能力与价值,并通过持续的正向社会反馈,促成残疾人完成从“残疾身份”到“创作者/主播身份”的积极自我重构,解决了融合最深层的心理认同问题。这三者相互依存、彼此强化,共同构成了一个推动社会融合的良性循环。

(二) 实践启示

基于上述发现,本研究为相关实践主体提出以下建议:对于企业与“残疾人之家”:应超越“慈善”视角,将残疾人视为潜在的人力资本和创意来源。需投入资源构建专业的直播支持团队,并勇于将残疾人置于价值创造的关键环节,真正实践“商业向善”;对于社会工作者:在类似项目中,其角色应从传统的“服务提供者”向“赋能者”、“经纪人”和“倡导者”转变。核心工作是能力建设、团队塑造、心理支持和资源链接,并时刻警惕和化解可能出现的“数字剥削”或过度商业化对残疾人权益的损害;对于政府与相关部门:应出台更具针对性的扶持政策,例如提供直播电商创业补贴、数字技能培训专项资金,并将此类成功模式纳入政府购买服务的目录,鼓励其规模化、规范化发展。

(三) 研究局限与展望

本研究亦存在一定的局限性。首先,作为一项质性案例研究,其发现主要源于对单一对象的深度挖掘,结论的普适性有待更多元、更大样本量的研究加以检验。其次,研究聚焦于成功的实践,对于项目可能面临的可持续性挑战和潜在风险未能充分展开[10]。

展望未来,研究可在以下方面继续深入:其一,进行不同区域、不同运营模式的“残疾人之家”直播项目的比较研究,以识别成功的关键共性因素。其二,从消费者视角出发,探究公众对残疾人直播电商的接受动机与感知价值,为市场推广提供依据[11]。其三,对项目进行长期的追踪研究,以评估其融合效果的持久性与长期影响。通过持续的探索,数字时代的残疾人社会融合之路必将越走越宽广[12]。

参考文献

- [1] Castells, M. (2000) *The Rise of the Network Society*. Blackwell Publishing.
- [2] Schuller, T., Baron, S. and Field, J. (2000) Social Capital: A Review and Critique. In: *Social Capital: Critical Perspectives*, Oxford University Press, 1-38. <https://doi.org/10.1093/oso/9780198297130.003.0001>
- [3] 王飞, 刘仲翔. 数字普惠金融、互联网使用与残疾人创业决策[J]. 中国软科学, 2019(5): 136-146.
- [4] 周沛. 新质生产力视域下的残疾人人力资源开发利用: 理念更新、逻辑耦合与创新路径[J]. 残疾人研究, 2025(1): 20-28.
- [5] Jenkins, H., Ford, S., Green, J., Booth, P., Busse, K., Click, M., et al. (2013) Spreadable Media: Creating Value and Meaning in a Networked Culture. *Cinema Journal*, 53, 152-177. <https://doi.org/10.1353/cj.2014.0021>
- [6] 李志伟, 张志敏, 薛婧一, 等. 社会企业: 公益慈善创新与残疾人就业新机制[J]. 残疾人研究, 2024(1): 33-44.
- [7] 张进波. 残疾人辅助性就业困境及优化路径[J]. 就业与保障, 2024(6): 76-78.
- [8] Rappaport, J. and Seidman, E. (2000) Individuals and Contexts: A Pledge for Community Psychology. The Search for Community. *Handbook of Community Psychology*, Springer, 275-298.
- [9] Putnam, R.D. (2000) *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. Simon & Schuster.
- [10] Goffman, E. (1963) *Stigma: Notes on the Management of Spoiled Identity*. Prentice-Hall.
- [11] World Health Organization (2001) *International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF)*. WHO.
- [12] Braun, V. and Clarke, V. (2006) Using Thematic Analysis in Psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3, 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>