

养老护理员的劳动过程研究

阳馨璇

四川大学公共管理学院, 四川 成都

收稿日期: 2024年3月1日; 录用日期: 2024年3月28日; 发布日期: 2024年4月30日

摘要

随着老龄化进程的加速, 老年人照料需求不断增长, 涌现出越来越多的机构养老等市场化照料服务。本研究选择聚焦于照料劳动中的养老护理员这一群体, 进入X养老机构进行参与式观察与访谈。尝试从劳动社会学的视角出发进行记录与分析, 探讨机构中养老护理员的劳动过程。以劳动控制与抵抗的视角进行分析, 发现机构管理者通过时间、空间、监控、外表以及情感多方面对养老护理员的身体与情感进行控制与规训, 而护理员也在身心两方面进行抵抗以争夺劳动控制权。

关键词

养老护理员, 照料劳动, 劳动过程

Research on the Labor Process of Elderly Care Workers

Xinxuan Yang

School of Public Administration, Sichuan University, Chengdu Sichuan

Received: Mar. 1st, 2024; accepted: Mar. 28th, 2024; published: Apr. 30th, 2024

Abstract

With the acceleration of the aging process, the demand for care for the elderly continues to grow, and more and more market-oriented care services such as institutional care have emerged. This study chose to focus on the group of elderly care workers who are engaged in care work, and entered X elderly care institution to conduct participatory observations and interviews. This paper attempts to record and analyze from the perspective of labor sociology and explore the labor process of elderly care workers in institutions. Analyzing from the perspective of labor control and resistance, it was found that institutional managers control and discipline the bodies and emotions of nursing staff through time, space, monitoring, appearance and emotion, while the

文章引用: 阳馨璇. 养老护理员的劳动过程研究[J]. 可持续发展, 2024, 14(4): 968-975.

DOI: 10.12677/sd.2024.144110

nursing staff also resist in both physical and mental aspects. to fight for control of labor.

Keywords

Elderly Care Workers, Care Labor, Labor Process

Copyright © 2024 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. 问题提出

随着老龄化进程持续加速以及人口迁移和生育政策等社会背景的综合影响，照料需求不断攀升，如何更好地为社会成员提供恰当的照料成为我国社会一个严峻的问题。随着传统照料方式难以满足照料需求，照料服务逐渐市场化，例如出现了由市场中的机构(幼儿园、养老机构等)和个人(保姆、月嫂、居家看护等)承担有酬的照顾劳动。这种市场化的照料劳动在应对家庭照料资源不足上起着日益重要的作用，育儿嫂、月嫂、养老护理员等各种类型的市场化照料劳动者不断涌现，愈发成为众多家庭的重要选择。随着我国老龄化程度的加深，同时在社会经济转型和市场化发展的背景下，机构养老逐渐获得人们的接受和认可。其中，养老机构护理员在机构运行中发挥着重要作用，这一群体也引起了国内外学者的广泛关注，并展开多方面的研究。

本研究是在照料劳动市场化过程当中，重点关注院舍情境中的养老护理员群体的有偿照料劳动，尝试探索养老护理员群体的照料劳动过程，并关注劳资双方的博弈互动。

2. 文献综述

目前有关照料劳动的研究，大致可以划分为两类，即宏观制度分析与微观过程探究。其中前者主要是从全球化、社会不平等视角出发，探讨阶层、性别、城乡等多种因素对照料劳动的影响；而后者则主要是基于市场化照料背景，对具体劳动过程的探究，涉及劳动控制与反抗、劳动者主体性等主题的讨论。

首先，在宏观视角的研究中，关于阶层、族群不平等的讨论多是以全球化发展为背景，这方面的典型研究如蓝佩嘉的《跨国灰姑娘》[1]，指出了族群不平等的身份区隔、家政工与雇主之间的公民地位和权力差距等对照料内容在不同女性群体之间分配的影响。对性别不平等的批判，主要认为从事照料工作的女性并非自愿选择照料性工作，而是受到了劳动性别分工的社会意识形态的强制影响。最初，照料劳动被看作是家庭内部针对家务劳动、儿童和老人的照料，女性被认为是提供照料劳动的主要对象。这种劳动性别分化作为一种意识形态强化了女性的从属地位，这使得照料工作的经济与社会价值被忽视，也造成了照料劳动者无法享受理想的待遇(吴惠芳等，2019) [2]。在城乡差异方面，学者指出这一因素同样影响到照料劳动。例如严海蓉(2010)对比了保姆在不同时代的劳动状态，她认为人们对现代性的渴望，使保姆们的主体性呈现出双重属性，约束了劳动者在劳动过程中的自主性[3]。

其次，在过往的国内社会学研究中，照顾现象的研究重心多偏向于家庭内部的照顾机制与模式。然而，随着市场化进程的不断深入，近期的研究趋势显示出学者们日益关注市场化照料体系的发展动态，并已开展了大量理论和实证层面的研究。这些研究的新焦点呼应了现实中照料活动日益市场化、外包化以及向专业服务机构转移的现象，这一定程度上有助于突破将照料视为“私领域”的观念，重新审视照料安排及挑战。其中，一系列的质性研究进一步丰富了这一领域，它们借鉴并整合了女性主义与劳动研

究的核心议题，深刻剖析了市场化照料劳动所特有的性质、结构及意义。这些研究不仅揭示了市场化照料劳动的复杂性和多元面向，而且也理解和应对伴随市场化照料所带来的新挑战提供了重要的学术支撑(佟新, 2017) [4]。在关于照料劳动者劳动过程的研究中，部分研究关注市场化之后照料者和被照料者之间的亲密边界和权力关系的复杂性(吴心越, 2019) [5]，也有学者通过考察劳动过程来展示劳客关系(刘育婷等, 2020) [6]，还有学者讨论了在从事照料劳动过程中劳动者充分发挥主动性 with 雇主和机构进行博弈与抗争的动态过程(苏熠慧, 2011) [7]。

通过既有的文献综述，可以看到照料劳动的研究跨越宏观制度分析与微观过程讨论，将性别、阶级、种族、区域等多种因素交互起来分析，同时也将个人、家庭、市场与国家的互动连接起来，开创了充满张力的研究空间。从研究对象来说，过往的市场化照料相关研究更多的是在家庭领域关注在家照料人群，例如苏熠慧、马丹等研究者对住家家政工劳动过程的分析，总体上对于院舍或者说专业机构中的照料劳动的研究相对较少(马丹, 2015; 苏熠慧、倪安妮, 2016) [8] [9]。本研究将其放入当前中国社会日益凸显的照料危机背景下讨论养老护理员群体，有意凸显其群体的重要性，探讨院舍场景中的照料劳动以及养老护理员这一主体劳动过程中的控制与反抗。

作为一种主要任务在于提供“照料”的雇佣劳动形态，其本质特征在于必须建立起人际交往与互动联系。此类劳动不仅涉及物理性操作，更延伸至情感交流与社会关系构建的深层次交互作用。养老护理员不仅需要身体的参与，也会有情感的投入以及关系性的互动。本研究将根据这种身心两重性来探讨劳动过程中的博弈。

3. 研究方法

本研究主要通过访谈和参与式观察获取材料。在调研过程中，以实习生身份进入 X 养老机构展开调查，并在后续又进行追踪回访。进入到养老机构中开展调查的过程中，观察机构中养老护理员的劳动实践状况以及机构对护理员的管理情况，并通过正式访谈和闲谈了解这些养老护理员对照料劳动的认知、感受等。首先，笔者对机构管理人员进行了访谈，并查阅了该养老机构的规章制度、宣传资料、培训内容、经营策略等内容，通过这些方式综合了解机构中养老护理员的基本情况、流动情况、工作环境等。其次，对养老护理员进行参与式观察与访谈，主要通过参与其日常工作，从而了解该养老机构的生活环境和日常照料工作，并通过访谈 14 位养老护理员了解养老护理员的劳动过程、劳动感受等。另外，还访谈了机构中的老年人，更深入地理解了老年人群体的处境与对养老护理员的评价。

4. 机构管理者对养老护理员劳动过程的控制

随着市场化照料的发展，社会中涌现出很多民营养老机构，例如诸多房地产企业进军康养领域，打造高端养老机构、养老社区等。而面对市场上的激烈竞争，为了吸引更多客户选择与入住，大多数机构主要是将服务作为最大卖点，而这对养老护理员团队提出了诸多要求，例如 24 小时贴心服务、科学照顾等。总体上，机构主要是通过对养老护理员身体和情感的双重约束，实现对养老护理员这一照料劳动者群体的劳动控制。

4.1. 身体控制

福柯认为，权力可以通过对身体的控制来发挥作用，“规训”便是这种权力作用的策略之一，它通过划分时间、空间和活动，通过对身体的运作的精心控制，来培养出驯顺的关系[10]。时间与空间是养老护理员照料劳动过程中的核心要素，通过对养老护理员身体进行时间与空间的规训，能够使养老护理员的行为符合管理者的要求，才能使养老护理员的劳动成为适应市场化照料劳动需求的合格商品。

4.1.1. 紧凑高压的时间安排

对养老护理员的时间规训，主要体现在紧凑的工作安排、被挤压的休息时间等方面。而不论是给养老护理员制定的详细工作安排，还是要求上班时在机构内一直待命，时刻满足患者的护理需求，都使得养老护理员产生较强的时间剥夺感。

首先，紧凑的工作安排。机构通过工作安排表规定护理员的工作内容，在什么时间做什么事情都有明确规定。一方面，养老护理员们的劳动时间较长，需要随时待命。机构中有严格的考勤管理，护理员每天均需按时上下班打卡，一个月缺卡次数或迟到次数过多将会被约谈，情况严重或无辜旷工者将会被扣工资。虽然养老护理员采用轮班制度，但每个班次的时间都较长(达 12h)，且上班时间内难以休息，需要随时待命，因为在每天的工作中随时会面临照料风险的出现，这就使得他们需要投入更多的时间与精力在照料工作中，相应的休息时间就被无限的压缩。另一方面，固定时间的工作要求也对护理员们有所规制。例如护理员被要求每隔几小时(2 小时左右)去房间里观察一次老人状况，一旦出现因未及时关注而发生意外，可能面临罚款和批评教育等惩罚。在这种情况下，机构管理者其实也是通过这项规定使得养老护理员不自觉地接受了外在身体的时间控制，护理员自身的时间安排被这样的规定所剥夺。

其次，休息时间的剥削。例如除了完成日常工作内容，护理员们有时也会被额外的事情挤占时间。机构管理人员会见缝插针地安排一些培训或者谈话等其他事项，例如技能培训、安全知识培训等，但大都是在老人去休息后，护理员一天中难得的休息时间进行，挤占了喘息时间。所以，在管理者制度安排与老人护理需求的共同制约之下，养老护理员的自由时间安排被剥夺，使其卷入更多的劳动时间，以提供更好的服务。

“有时候我中午也想偷个懒，看到那些爷爷奶奶们都休息去了就想着没什么事情了，我也想休息哈嘛，但是办公室里的人就会把我们喊去搞撒子培训，有些时候真的是不想去，但是你又不得不听他们的。”(护理员王姨访谈，20230617)

4.1.2. 混淆无界的活动空间

机构管理者对养老护理员劳动投入的控制不仅仅是通过保证劳动者足够长的劳动时间，也通过对其休息和活动空间的控制，来间接地刺激劳动者对劳动的投入。这种空间上的规训主要体现在前台与后台没有明显界限。戈夫曼根据有关戏剧的术语，提出了“前台”与“后台”的概念，认为在前台人所表现的是一种社会化的自我，而在后台人所表现的是最真实、最本质的自我^[11]。机构对护理员的空间控制，一方面体现在办公区域的设置，在管理人员以及护士等都有独立办公区域的情况下，护理员们并没有单独的办公室，仅有每个楼层的开放式服务台，养老护理员们在工作时间只能待在公共区域。另一方面则体现在休息区域的设置，机构为部分护理员提供宿舍，这导致护理员的工作与生活都在机构内部之中，没有明确的划分。不论是办公区域还是休息区域的设置，都使得护理员无时无刻都要处于被监督与被凝视的状态之下，这一定程度通过空间对护理员进行了劳动控制。

正是前台与后台的混淆，使得护理员不得不对自身的言语与行为进行管理，使自身的言行符合养老护理员角色的社会要求。导致养老护理员无时无刻都处于高强度的角色扮演之中，难以将自身真实的情感在后台中得到释放与排解，最终产生较强的倦怠感。

4.1.3. 无处不在的全景监控

除了时间和空间的规制下，养老护理员们在劳动过程中，还要被置于有形和无形的监视中，主要是来自人与现代机器全时段的监控，以确保养老护理员们的工作投入度。例如在 X 机构中，管理人员会不定时去各个楼层检查工作，通过随机走访看是否存在偷懒、照料工作不到位的情况。此外，老人亦可以

时刻观察护理员们的表现，其自身及家属具有投诉权，可以向机构反馈护理员的表现，表现不好的护理员进行谈话甚至可能扣工资、辞退等。

“我是后来才晓得有些时候办公室那个小王他会看监控，自从晓得那个监控开着，他们(管理人员)还会看之后，我有时候想到还是会全身不自在，感觉有哪个在盯着我一样。我也不是太敢要手机或者干其他什么，因为规定让我们上班的时候少耍手机。”(护理员贺姨访谈，20230709)

“之前李爷爷摔跤，他们就是查监控看到底是咋回事，这样追究起来也是有证据的撒。要怪也不能胡乱怪哪个。”(护理员贺叔访谈，20230620)

4.1.4. 细致入微的形象规训

专业的照料服务，提供的服务让老人们有宾至如归的感受，这种服务不仅仅是服务本身，也是提供服务的过程中所有可以影响所有环节，例如劳动者的表情、姿态和服装等。可以说服务者不仅仅是提供服务的载体，也是服务本身。这对美和身体的打造做出了一些规制。例如在机构员工手册中的职业规范部分对养老护理员的仪容仪表、礼节、礼貌做出了明文规定，要求保持整洁、稳重、亲切、和蔼的形象，以下为部分内容节选。此外，对于护理员们的身体姿态亦是提出了要求。

“1、仪容仪表

(1) 男职员：男职员头发前不及眉、侧不及耳、后不及领、不留杂乱胡须、保持面部、头发、指甲的清洁；

(2) 女职员：女员工给人清洁健康的印象，不能浓妆艳抹，保持面部、头发、指甲的清洁，不用香味浓烈的香水，不佩戴夸张的饰品。

2、着装要求

工作时间要求着工装和正装，具体着装规范如下：

① 进入办公场所必须佩戴工作牌；

② 衣服熨烫平整，保持干净，无油污，无破损，不得将衣袖、裤管卷起；

应按照公司要求着工装，例如：照护服务员工服、护士服等。”

4.2. 情感控制

在 1983 年，霍克希尔德通过对航空公司空乘人员日常工作的深度考察，她揭示了商业服务机构如何运用一套所谓的“情感管理制度”，即所谓的“感觉规则”，来系统地引导和调控员工的情感劳动实践。这一规则旨在确保员工能够在不同工作场景中始终保持恰当且标准化的情绪表达，从而实质上将个体劳动者转化为受到严密情绪管理的“被管理的心灵”。同样，养老护理员们一方面被要求以对待家人的态度和情绪去照料机构中的老年人，让老人体验到在家养老的专业服务；另一方面，被要求提供温情服务，以忍耐、回避等方式隐藏自己的负面情绪。

为了使养老护理员培养出符合机构利益的情感劳动，养老机构内的管理者会制定一系列的规章制度来唤起或者抑制护理员的情感表达。调查发现具体实践中，机构会通过职业道德规范以及优秀员工评比等方式对护理员们进行情感控制，例如在机构的公共区域贴着多张职业道德规范。通过这些制度或者文化宣传，规定护理员的情感准则，意在使护理员的情感劳动标准化。这也形成了较为复杂的深层扮演技巧，会暗示养老护理员如何去想象、去感受，通过制度的反复规训，使护理员学会压抑和控制自己的情感。

一方面，护理员不仅需要为老人提供日常生活的照料，还被期待付出真诚的关怀，“就像对待自己家的老人一样”，这样的话语在养老机构被作为职业要求、招聘条件以及培训内容反复提及。

另一方面，“为老人服务”的机构文化或者说职业道德规范，以潜移默化的方式对护理员形成了一

种精神规训，诸多护理员们表现出了“老人是天”的价值遵循。当问及护理员如果和老人产生了冲突是如何处理的，他们的态度一致，均以“忍让”为策略：

“有的老人还会去组长或者院长那里告你的状的，但是你又怎么样呢？就算你是对的，你也不能和他吵的，人家花钱进来，你要听他的，委屈的话你就忍忍。”（护理员陈姨访谈，20230526）

此外，通过在机构内宣传优秀护理员的先进事迹和经验做法，发挥“角色榜样”的作用。例如机构会通过评选“优秀员工”的方式，并给予一定奖励，号召其他护理员向其学习，树立起角色信念，进行学习和模仿。这不仅激励与督促着护理员内化机构中的职业道德规范，还让他们觉得工作价值得到了肯定，产生了组织归属感。

5. 养老护理员的抵抗策略

面对身体和情感的双重控制，养老护理员们也有自己的应对策略，采取各种手段捍卫自己对劳动过程的控制权。

5.1. 身体反抗

面对身体控制，养老护理员们通常通过跳槽、搭建前后台等方式作为应对策略。

一是直接离开，当不满意所受到的控制时，护理员们最直接的反抗方式就是跳槽，选择离开该养老机构，更甚者直接离开养老行业。调查发现，养老护理员的流动性很大或者说工龄偏短。总体上机构管理人员表示养老护理员的流失情况严重，稳定性差，这也给机构的日常工作带来了一定影响。例如因为被老人投诉而情绪不满的辜叔，直接辞职离开，他表示受不了每天的“监控”与指指点点。而养老护理员队伍缺口大，即便离开这家机构，有照顾经验的护理员也很容易进到其他同质性机构，不缺就业机会。

二是自行搭建前后台。面对前面所提到前后台混淆以及随时的监控监视，养老护理员们通过各种机会，搭建前后台，将自己置身于工作之外，以进行工作与生活的区隔、打破严格的时空规训。一是通过搬离宿舍构建清晰工作与生活的界限。对于住在员工宿舍的护理员，就算是下班或者轮到休假，依旧是身处在养老机构的环境中，私人生活的空间有限。对于这种情况，一些护理员选择搬离宿舍、在外住宿，宁愿自己在外租房也不愿意一直待在机构内被24小时传唤与监视。二是借助各种时机休息，抓住老人们休息、娱乐的时间，在不需要自身在场的情况下，通过“厕所摸鱼”、外出代购或者监控死角等方式，在空隙时间脱离劳动，暂时地解放自己。

三是通过专业权威，增加劳动自主性，抢夺行动控制权。面对机构严格的工作内容规定或者工作时间要求，实际中护理员有时候会凭借自己的专业认知行动，对机构管理制度安排发出质疑或者反抗，在自己认为对的时间做相应工作。例如他们不再机械地遵循机构设定的每两小时提醒老人饮水、进食水果等固定时间安排，而是根据对老年人实际生理状况与需求的敏锐观察和个性化评估，灵活决定何时进行相应的照护活动。

5.2. 情感管理

在实际照料过程中，养老护理员们既要响应老年群体的情感需求，又要用情感管理掩饰工作中的负面情绪。而养老护理员们将情感化为反抗工具，将情感管理作为一种专业手段，更好地开展工作。

一是在负面情绪管理方面，通过“戴上面具”伪装这种表层扮演的方式管理情绪，以调节面部表情、语气、手势和身体姿态等外在行为满足工作要求。这主要发生在护理员与老人或者家属沟通不畅或者存在矛盾的情景下，例如老人对护理员乱发脾气，护理员虽然感到生气和委屈，但是依然会选择通过忍耐、回避的方式隐藏自己的负面情绪。一是运用“善待老人”这样的职业要求来调节情绪，二是基于现实考

量而用这种方式完成眼下的工作，避免激化矛盾。

“你现在和他计较，他给你闹，你觉得委屈，你给他理论，他到时候给你一投诉说那谁谁谁态度不好，咱，扣钱，你不是更生气。”(护理员邓姨访谈，20230413)

二是通过“拟亲属化”策略化被动为主动，这主要是指在情感上将老人当做家人。这一方面，以利他的良好道德以及家庭角色延伸来合理化照料工作，将照料工作道德化，加深对职业的认同感，减轻机构的情感剥削感。另一方面，当照顾者服务的对象是异性时，更多了一重性别身份所带来的尴尬。这种策略可以模糊性别界限，合理化护理员自身在照料过程中的身体接触，克服照料中的尴尬，更好地履行对老年人的照料职责。

三是经过将照料情境转化为专业化的工作情境。一方面，护理员将老年人的身体视为照顾工作的客体对象，强调照料劳动的专业性。在照料过程中，不可避免的亲密接触以及“肮脏”的事物容易使护理员有心理上的不适和抗拒。通过强化专业情境中的情感调控机制，类似于医患关系中医护人员将病患的身体性别特征转化为医学范畴下的身体器官或客观存在的物质形式，从而凸显专业性视角。换言之，护理员通过将自身和照料对象都限定在照料劳动明确的专业边界之内，逐步学会适应并克服诸如羞耻感、尴尬感以及恐惧等潜在情绪反应，从而能够将诸如洗澡等涉及身体隐私的工作内化为一种常规的、程序化的日常照料行为。另一方面，通过专业素养为老人提供专业化服务，有利于搭建护理员与老人之间信任的桥梁，让工作更好地开展，甚至一起反抗机构管理者。例如有位护理员讲述了她与一位老人的故事，表示通过护理员们的专业康复指导以及鼓励支持与陪伴，能让老人及其家属开心与信任。

6. 结论与讨论

本研究关注到照料劳动是身体与情感的双重面向，从身体与情感两个角度来探讨劳动过程中的控制与抵抗。通过对养老护理员、管理人员以及老年人进行访谈以及参与式观察，探究养老护理员的劳动过程中的控制情况与反抗策略。

在养老护理员的劳动实践中，发现机构管理者为了控制养老护理员照料劳动过程，运用的手段有：对劳动者进行时间与空间的规训、监控，并对劳动者身体的表现和姿态以及感情的表达与意识进行重新塑造和规训，以保证劳动者体力劳动的充分投入以及情感劳动的充分剥削。其中，机构具体通过固定且紧凑的时间表安排以及不定期巡视、监控等办法，使得管理者无时无刻都处于“在场”状态，养老护理员不自觉地接受了外在身体的时空控制并约束了自身的行为。同时，被照料者在场的凝视，更是加剧了时空因素对养老护理员自身的控制。此外，养老照料作为服务业，不仅对养老护理员的外貌身体气质提出了审视，还对服务意识(即情感规则)提出了要求。总的来说，养老机构方对养老护理员劳动过程进行了身心的双重控制。面对外界的约束，养老护理员在接受管理者的控制与规训的同时，也通过跳槽、搭建前后台、情感管理、强化专业性等方式进行了积极与消极的抵抗，以捍卫自己的劳动自主性。

参考文献

- [1] 蓝佩嘉. 跨国灰姑娘: 当东南亚帮佣遇上台湾新富家庭[M]. 长春: 吉林出版集团有限责任公司, 2011.
- [2] 吴惠芳, 吴云蕊, 陈健. 陪读妈妈: 性别视角下农村妇女照料劳动的新特点——基于陕西省 Y 县和河南省 G 县的调查[J]. 妇女研究论丛, 2019(4): 28-38.
- [3] 严海蓉. 阶级的言说和改造——劳心与劳力、性别与阶级之二[J]. 开放时代, 2010(6): 121-139.
- [4] 佟新. 照料劳动与性别化的劳动政体[J]. 江苏社会科学, 2017(3): 43-54.
- [5] 吴心越. 市场化的照顾工作: 性别、阶层与亲密关系劳动[J]. 社会学评论, 2019, 7(1): 75-86.

-
- [6] 刘育婷, 肖索未. “干活时把雇主当家人, 相处时把自己当外人”——住家家政工的雇主关系及情感劳动研究[J]. 妇女研究论丛, 2020(4): 73-87.
- [7] 苏熠慧. 控制与抵抗: 雇主与家政工在家务劳动过程中的博弈[J]. 社会, 2011, 31(6): 178-205.
- [8] 苏熠慧, 倪安妮. 育婴家政工情感劳动的性别化机制分析——以上海 CX 家政公司为例[J]. 妇女研究论丛, 2016(5): 17-24.
- [9] 马丹. 北京市住家家政工的劳动过程分析[J]. 中国工人, 2015(2): 18-22.
- [10] 米歇尔·福柯. 规训与惩罚[M]. 北京: 生活·读书·新知三联书店, 1999.
- [11] 戈夫曼·欧文. 日常生活的自我呈现[M]. 冯钢, 译. 北京: 北京大学出版, 2016.