

¿"COMO PODEMOS HACER "ORGANIZACIONES SALUDABLES"?

Cynthia Cockburn

Professor in the Centre for the Study of Women and Gender, Warwick University, United Kingdom

Mi preparación de esta comunicación empezó con una pregunta: ¿existe espacio para la discusión de los resultados de mi investigación sobre organizaciones en un Congreso de mujeres, trabajo, salud?, después de todo mi investigación no se dirigía hacia temas de salud física y mental sino más bien a temas de igualdad, diferencia y poder. Dado que he explorado las conexiones entre los dos campos creo que la respuesta debe ser Así Porque no son sólo los individuos los que se caracterizan por una buena salud y enfermedad, quiero argüir que las organizaciones mismas se pueden pensar como "saludables" e "insanas", dependiendo de la calidad de las relaciones sociales que tengan.

Un concepto conector sería quizá la "calidad". Mi investigación sobre la igualdad y el cambio en organizaciones implica el pensar en términos de calidad de relaciones, calidad de vida y de trabajo. No está desconectado que la metodología de investigación que he escogido sea asimismo cualitativa. Aquellos investigadores que están realizando su trabajo con "salud y trabajo" también están implicados con el diseño de trabajo cualitativo-cualitativo, calidad de la vida de trabajo.

Mi investigación sobre las organizaciones se ha centrado en la desigualdad, con la marginalización y la opresión. Los temas de la medicina laboral son diferentes: el riesgo de accidente; exposición a materiales que son polucionantes; lesiones a través de los esfuerzos repetidos o un equipo que se ha diseñado de forma inadecuada; el stress a través de tareas ominosas y demasiado intensas en el lugar de trabajo. Pero, detrás de esto y subyacente a ello, detrás de todos estos problemas existe el poder -la forma de poder se manifiesta y se despliega dentro de las organizaciones-.

Por lo tanto un investigador que está dedicado a estudiar las lesiones repetitivas que dañan, y un investigador como yo misma implicada en temas como la definición de habilidad, están los dos pensando sobre organizaciones como mundos estructurados por el poder. Nos estamos acercando al tema del poder, pero desde diferentes direcciones.

La investigación sobre la que voy a centrar este documento fue realizada en los últimos años de la década de los ochenta y se dedicó a estudiar casos de cuatro grandes organizaciones en Gran Bretaña: una industria privada, un

departamento gubernamental, un consejo local y un sindicato (Cockburn 1991). Los cuatro fueron bien conocidos por haber introducido programas de acción positiva para la igualdad de sexos. El propósito de mi investigación era estudiar sus estrategias y ver cuales eran más o menos efectivas en superar las resistencias.

Lo que yo hubiera preferido -debido a que un investigador está siempre intentando simplificar las cosas- habría sido limitar la visión del estudio simplemente a esto: el tema de la igualdad de sexos. Pero cuando tuve contacto con las organizaciones me di cuenta inmediatamente que no tenía absolutamente ningún sentido observar sólo la igualdad de sexos. Estos planteamientos demasiado sencillos podrían impedir y no ayudar, la investigación.

La razón es que las organizaciones, y las mujeres también, son entidades complicadas y contradictorias. Algunas estrategias para conseguir la igualdad de sexos en las organizaciones toman esta simple ruta lineal y aíslan a las mujeres como grupo de acción y a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres como objetivo. Pero muchos otros (incluyendo aquellos que he estudiado) unen estos problemas con otros objetivos sociales.

¿Por qué? porque si yo me centro en la forma de eliminar el sesgo de sexo en el proceso de reclutamiento y promoción, esto podrá permitir a algunas mujeres traspasar el llamado "techo de cristal" y competir con los hombres para trabajos de mayor categoría. ¿qué mujeres utilizan esta estrategia? las mujeres difieren. Las carreras de algunas están trabadas por la responsabilidad de las personas que dependen de ellas; en otras no ocurre así. Las "mujeres" como categoría social comparten algunas opresiones, exclusiones y desventajas con otras categorías de empleo. Las acciones positivas benefician, además de tener en consideración las diferencias y las similitudes a través de un amplio espectro.

Además, una compañía puede tener la norma de que los trabajadores por debajo de un cierto grado deben registrar y fichar la entrada y la salida de sus horas de presencia en el trabajo, mientras que las llegadas y salidas de las personas de más categoría no necesitan ser fichadas. Las mujeres que trabajan en las áreas inferiores de la empresa comparten esta sujeción al control riguroso de sus movimientos con los varones trabajadores también de baja categoría. Las mujeres ejecutivas comparten con los hombres el privilegio también de su categoría. En este caso es menos un problema de género que un problema de clase.

Un segundo tema: trabajadores negros o extranjeros se excluyen a veces del empleo en ciertas categorías. Puede ser que no se consideren deseables para posiciones que sean visibles para el público o que tengan que hablar por

teléfono, porque se piensa que su imagen o sonido puede ser "erróneos". Esto es una desventaja para los grupos negros, las minorías étnicas y los trabajadores emigrantes de ambos sexos y produce una ventaja paralela para las mujeres blancas y los hombres de la comunidad huésped.

En la investigación de lo que yo refiero aquí he aprendido rápidamente que no había nada a ganar si estudiamos sólo el fenómeno de género sin el fenómeno que cruza a los problemas de clase y étnia. También vi que las estrategias de organización para acciones positivas para la igualdad de sexo, benefician a la mayoría de mujeres y tienen que ser sensibles a los temas de clase y raza. Sino, podrían virar un poco hacia las que tenían relativamente ventajas, mientras que el resto (mujeres emigrantes, mujeres menos educadas) quedarían en los espacios indeseables que quedaban vacíos comparados con las que tenían suerte y adquirirían un status más alto en la organización.

Las estrategias dedicadas a ayudar a las mujeres que están en el último peldaño de la escalera pretenden buscar como resultado que algunas mujeres que comparten responsabilidades con hombres, se conviertan en opresoras y exploradoras de otras mujeres. En las estructuras jerárquicas alguien en el escalón más alto será siempre pisoteado por los escaladores. Además es probable que existirán muchos y muchas que no podrán incluso poner un pie en éste último escalón. La misma escalera debe ser retada y destruida.

Por lo tanto, el nombre del juego no es igualdad. La igualdad nunca es bastante -ni la igualdad de oportunidades ni la igualdad de realizaciones-. El objetivo tiene que ser el cambio transformativo de las organizaciones. Lo que tenemos que buscar no son formas de ayudar a ciertos grupos (mujeres, negros) a conseguir el poder. Lo que tenemos que hacer es buscar la forma de cambiar la naturaleza del poder dentro de las organizaciones, la forma en que el poder está estructurado, la forma en que funciona y la forma en que se distribuye.

Para volver al problema de salud... No es difícil encontrar casos en que las desigualdades de poder generan o exacerban la enfermedad. Una gran cantidad de los documentos e informes presentados en este Congreso demuestran estos casos. Algunos de los estudios que se han realizado en mi campo también permiten deducir este hecho. Tomemos, por ejemplo el excelente estudio de Rosemary Pringle's de la relación entre jefes y secretarias en su libro *Secretaries Talk*, el subtítulo del cual era "Sexualidad, poder y trabajo" (Pringle 1988).

Pringle da un cuadro claro y doloroso de las relaciones de poder, de el malestar y las contradicciones que éste produce entre la relación secretaria/jefe. Podría proporcionar una buena base para especular sobre las diferentes clases e intensidades de enfermedad que las secretarias (los jefes)

podrían experimentar debido a su experiencia en el poder. Muchos estudios han señalado las relaciones entre desigualdades de poder y género en el lugar de trabajo y las diferencias observables en salud-enfermedad laboral de grupos posicionados de forma diferencial (por ejemplo Messing et al 1995 and Doyal 1995).

Sin embargo deseo señalar un punto diferente. Es verdad que estando al final de la escala de dominación, el hecho de estar en la parte inferior, puede convertirnos en enfermas. Pero más allá de esto, podemos decir, como ya he sugerido, que las organizaciones estructuradas con desigualdades y relaciones opresivas son en sí mismas enfermas. La vida de las personas trabajando en organizaciones, o afectada por organizaciones puede ser dañada por las patologías sociales de estas organizaciones.

Nosotras sabemos que la relativa pérdida de poder, la discriminación y el abuso, son riesgos para la salud, como también la maquinaria o la electricidad no protegida son también riesgos para la salud. Pero las organizaciones que generan estas culturas están haciendo más que crear pacientes para el sistema médico -ellas están contribuyendo a dañar las relaciones sociales hacia un mundo social más amplio-. El dominio masculino en los lugares de trabajo interactúa destructivamente con el dominio masculino en la calle y en el hogar. El racismo dentro de una organización toma su base de los otros racismos que se viven fuera del trabajo.

Por ello cuando empezamos a oír cuidadosamente lo que las mujeres en mis cuatro casos de estudio de organizaciones estaban diciendo, comprendí que lo que ellas querían no era de hecho la igualdad en estas organizaciones simplemente. Querían un cambio que transformara sus organizaciones como mundos sociales. Sólo que pudiera aplicarse a la complejidad de las mujeres como grupo y la consecuente complejidad de sus necesidades.

Algunas necesitarán atravesar el techo de cristal, ayudarlas a saltar puede ser una forma. Pero otras se beneficiarán más de poder obtener un salario mínimo garantizado, unas horas de trabajo más flexibles, una mejor atención para sus hijos y una mejor valoración de ciertas categorías de trabajo o de ciertos aspectos o cualidades personales. Muchas mujeres pueden simplemente (¿simplemente?) querer poder vivir de forma más confortable y plena en la organización en las que están obligadas a pasarse mucha parte de su tiempo.

Un estudio que ejemplifica para mí este problema cualitativo en el trabajo organizacional y en la vida, y en particular la interacción de clase y la opresión de sexo, es la investigación de Arlie Hochschild a lo que ella denominaba "la comercialización de sentimientos humanos" (Hochschild 1983). En el *The Managed Heart*, Hochschild escogió el estudio de dos trabajos: aquellas personas que atendían los vuelos de líneas aéreas y las

personas que cobran deudas. Ella llamaba a estos trabajos Ala punta del pie y el talón del capitalismo.

Consideramos por un momento el trabajo de las personas que atiende los vuelos aéreos. Hochschild escribe, el trabajador de las modernas cadenas de montaje que ha sido en algunos casos un símbolo pasado de moda de la moderna industria de trabajo... Otra clase de trabajo que ahora está llegando con una preeminencia simbólica -es la prestación de servicios voz a voz o cara a cara- y por ejemplo las personas que trabajan en vuelos aéreos son un modelo apropiado para ello (Hochschild 1983:8).

Estos trabajos implican el trabajo emocional y la gestión de las sensaciones y sentimientos (tanto los propios sentimientos como la expresión de los mismos y la de los clientes -en este caso los pasajeros de la línea aérea-). Hochschild enfatiza que las azafatas sonríen dan tranquilidad, dan seguridad y no son Ahechas naturalmente sino que son diseñadas socialmente y cuidadosamente organizadas desde la cumbre.

Mientras que tanto hombres como mujeres hacen lo que Hochschild llama "trabajo emocional", ellas hacen diferentes cosas, por ejemplo la azafata de vuelo (principalmente pero no sólo mujeres) debe manejar los sentimientos de una forma agradable pero firme; el cobrador de deudas (principalmente pero no sólo hombres) debe manejarlos duramente, e incluso violentamente.

El hecho es que el trabajo emocional existe y las organizaciones lo necesitan y se aprovechan de él. Alguien es pagado por ser guapo y muchas veces está principalmente poco pagado. Puede ser más o menos duro que otras clases de trabajo. Lo que me interesa para el objetivo de esta comunicación es donde el poder diferencial entra en la historia. Hochschild escribe la relación entre la situación del trabajador y el tratamiento de los sentimientos...A las personas con una categoría baja -las mujeres, gente de color, los niños-, les corresponde un campo de pérdida de estatus con un tratamiento más pobre de sus sentimientos. Este simple hecho hace que el poder transforme completamente el contenido de un trabajo. El trabajo de un asistente de vuelo, por ejemplo, no es el mismo trabajo "para una mujer que para un hombre". Una acumulación de días de abusos de los pasajeros para una mujer difiere de una acumulación de días para un hombre. Las mujeres tienden a estar más expuestas que los hombres a las palabras rudas o soeces, a quejas contra el servicio, de las líneas aéreas o de los aviones en general. Absorben principalmente los trastornos de los pasajeros "maltratados" por las compañías, y sus propias sensaciones están sujetas a tratamientos violentos... Por ello el trabajo para un hombre difiere de forma esencial del mismo trabajo para una mujer (Hochschild 1983:174).

Aquellos que estudian el trabajo y la salud podrían desde luego querer especular sobre si esta clase de trabajo, sus condiciones y controles, produce

problemas de salud física y mental. Pero para mí, que me dedico a la investigación desde hace tiempo, percibo la situación de la forma siguiente. Si, como el feminismo afirma, lo personal es político, la política (es decir las cuestiones de poder) es personal. El poder se implica con las más íntimas experiencias de las personas que atiende los vuelos de líneas aéreas bajo una muy aparente sonrisa. Además, no es siempre su sexo, sino su sexualidad la que es usada por sus empresarios.

Esto nos devuelve a las estrategias de igualdad y sexo en las organizaciones. Por si ya nos esperábamos encontrar estrategias no significativas para la igualdad de sexos sin también pensar en las relaciones sociales de clase y étnica, existen todavía algunas complejidades más en mi horizonte. Yo me di cuenta de este fenómeno "la sexualidad en la organización" por el interés de las organizaciones en utilizar y controlar, o en ignorar y definir nuestros cuerpos.

Han provocado reformas en muchas organizaciones del Reino Unido -incluso aunque solo sean una promesa-. Muchos empresarios también tienen incluso aunque sea inadecuada, políticas que abren la organización a empleados y clientes con discapacidades. Es sin embargo, bastante raro oír que las organizaciones tengan políticas positivas sobre la homosexualidad, que incluso hagan pasos para eliminar obstáculos en el camino de Gays y Lesbianas. Una de mis organizaciones estudiadas, un consejo municipal local progresista lo había intentado. Este consejo era empresario de unos varios miles de funcionarios y daba servicios a muchos miles más de personas en la localidad. Ellos habían contratado a una pequeña "unidad gay-lesbiana".. Habían publicado un documento político garantizando la no discriminación en el empleo. (Además es importante que los homosexuales no sean prohibidos por ser maestros o asistentes sociales como la opinión retrógrada desearía). Y también diseñaron una política respecto a la prestación de servicios: por ejemplo una policía positiva y acogedora respecto a las parejas gays y lesbianas.

Por ello yo tuve una excelente oportunidad para aprender de primera mano las conexiones entre las experiencias de las mujeres y de las desventajas como mujeres, nuestra desventaja como lesbianas y las desventajas de los hombres homosexuales (sobre la experiencia de lesbianas en el trabajo, ver Hall 1987).

No es extraño que se mantengan todavía discriminaciones contra los homosexuales. En primer lugar, a menudo existe una poderosa cultura de homofobia en las organizaciones e incluso la mención de la homosexualidad es ridicularizada. En segundo lugar, los individuos deberían decidir libremente sí y cuando deben revelar su orientación sexual. Uno no puede hacerlo de forma compulsiva y solo lo puede hacer si está seguro.

Un serio riesgo psicosocial para los hombres gays y las lesbianas, sin embargo, es la necesidad de separar su identidad y de desenvolverse en relaciones falsificadas respecto a sus colegas. Una joven lesbiana con la que hablé, empleada de un consejo local municipal, se sentía muy desanimada y decidió "marcharse" debido a que dijo: "Yo me he encontrado increíblemente frustrada en el trabajo debido a que han existido discusiones de lo que yo había estado haciendo durante el final de semana y tuve que inventarme una historia de lo que yo hacía. Me resultó muy difícil socializarme y sentí que estaba siendo deshonesto sobre mi vida privada."

Al final encontró el momento para contar a sus compañeros que ella era lesbiana. Ella dijo: "yo quería hacerlo. Decirles que nosotros habíamos estado trabajando juntos durante dos años. Y yo había pensado mucho sobre ello. Yo quería que supieran que uno podía ser lesbiana y al mismo tiempo agradable "(Cockburn 1991:194).

Una organización y su cultura pueden crear un ambiente que permita más que castigue la autoexpresión como la que antecede. El número de personas afectadas adversamente por la opresión heterosexual no debe ser subestimada.

Mientras que se puede hacer mucho para la gestión y para el empleo a través de medios informales, normas formales y sanciones deben existir para enfrentarse con la conducta homofóbica y el discurso, en la misma forma que pueden ya haberse introducido normas y prácticas menos racistas y sexistas en el lenguaje y en la práctica. Esto puede ser un aspecto importante del cambio de transformación en las organizaciones.

Sin embargo también es muy importante incluir las cuestiones de la homosexualidad y la discapacidad en el marco conceptual en el que comprendemos las organizaciones y las desventajas en el trabajo. Esto clarifica el proceso implicando las relaciones de género y las mujeres. Y nos ayuda a comprender como opera el poder en las organizaciones. La élite en las organizaciones no son simplemente hombres. Esto es una estrecha monocultura de blancos, clase alta, heterosexuales y hombres de pelo en pecho, que se benefician de un proceso de múltiples exclusiones. Los excluidos son personas constituidas como "diferentes", como "otros", como que no son la norma, como que no son "alguien como nosotros". Este proceso define todos los grupos que tienen desventajas en la organización. Los discapacitados "no son normales" porque algunos no son plenamente capaces de realizar un trabajo, y tal como el trabajo es "normalmente" definido. Los extranjeros y las personas que trabajan no hablan con nuestro acento. Y las mujeres no se pueden dar cuenta del por qué de nuestras hormonas o de nuestra poca domesticidad. Y desde luego los homosexuales son (tal como la frase se utiliza) de otra forma.

Esta clase de conceptualización es también de ayuda porque nos recuerda como todos nosotros también estamos implicados de varias formas en la creación y exclusión de por lo menos algunos otros -como mujeres blancas- además, ¿no participamos también en demostrar la inferioridad de las mujeres negras?.

La unión de varias discriminaciones en el substrato del género, la étnia, la orientación sexual y las discapacidades es también importante para nuestras estrategias de oposición. A primera vista puede parecer que si un hombre homosexual y una mujer heterosexual son empleados y miembros de la misma organización, podría ser posible identificar un interés en común. Sin embargo, de hecho, usar los conceptos de la diferencia y del ser otro más que el común interés es más clarificador.

Los hombres heterosexuales, "los hombres normales", tienen dos, referentes que se pueden condicionar "otros", no solo uno. Las mujeres son las primeras. Pero los hombres homosexuales son los segundos, son los otros. Es contra estas dos formas de ser que los hombres sienten que tienen que definirse a sí mismos, asegurar y construir su diferencia, su identidad.

Es un único fenómeno cultural a través del que actúan: la cultura del heterosexismo. El trabajo de Jeff Hearn and Wendy Parkin (Hearn and Parkin 1987) ha demostrado gráficamente como la vida de las organizaciones es sexualizada y como el proceso es un juego de poder. Mi investigación también lo encuentra: las organizaciones están en la arena de una continua insinuación sexual y juegos sexuales. El acoso sexual es muy frecuente en los lugares de trabajo y crece con continuados comentarios sobre los vestidos y la apariencia hasta una ocasionalmente violencia abierta. Algunos empresarios exigen a las mujeres que se vistan de una cierta forma. La sexualidad de las mujeres,- una cara agradable o un buen aspecto en ciertos puestos de trabajo- se utiliza como un reclamo comercial.

Éste es un medio por el cual los hombres mantienen a las mujeres bajo control. Es el sexismo, pero es específicamente el hetero-sexismo. Y afirma la masculinidad del hombre y su diferencia, tanto de las mujeres como de los hombres homosexuales.

El hombre heterosexual y sus posiciones de poder, genera y sostiene su autoridad y la transporta hacia otros en lo que se denomina como socialidad. Esta homosocialidad puede o no puede expresar algún impulso latente homosexual. La barrera de heterosexismo que los hombres generan, es un medio de asegurar que la homosocialidad no se puede leer como homosexualidad.

Una expresión de la heterosexualidad (entre muchas) es el uso del término lesbiana como una Acalumnia A contra las mujeres que quieren trabajar en trabajos de hombres. De las mujeres que estudian como ingenieros he oído más de una vez que "ellas deben ser unas lesbianas". Y una mujer me dijo, si usted muestra que existe una pequeña parte de su vida en la que usted no necesita un hombre, usted está escribiendo como una lesbiana (Cockburn 1991:196).

Por ello la inclusión de un soporte positivo en las organizaciones de las mujeres para que las lesbianas puedan autoidentificarse, puede ser una importante extensión de la agenda de la igualdad de oportunidades para las mujeres. Si las mujeres heterosexuales comparten y dan la bienvenida a las mujeres lesbianas y las ayudan en ser algo en el trabajo, benefician a todas las mujeres a romper una de las varas que los hombres utilizan para apalearlas.

Volviendo finalmente a la cuestión de las discapacidades... Mucho se puede ganar tanto para las personas con discapacidades (mujeres y hombres) y las mujeres "como mujeres" si los dos grupos se alían en la lucha para transformar las organizaciones. Aquí el interés común es claro. Dado que las mujeres muy a menudo son "descalificadas" debido a sus supuestas discapacidades: ser pequeñas, tener poca musculatura y poderse embarazar. A menudo estamos reducidos "a nuestros cuerpos" por nuestros empresarios debido a las diversas discapacidades que las personas tienen.

Quizá todos deberíamos ser siempre "out" físicamente, poner nuestros cuerpos fuera de línea y el reto de la invisible presencia física del hombre heterosexual (profundamente opresiva) que es continuamente usado y mal usado en el juego del poder.)Es factible conseguir transformar organizaciones?)Es simplemente soñar, pensar en convertir el poder de organización desde un poder como "dominación" (la forma en que lo conocemos) a un poder como "capacidad" (la forma en que nos gustaría que fuera)?.

Creo que no siempre es factible por dos razones. Primero, las organizaciones no están inmóviles tienen siempre un flujo. Como ha señalado recientemente Angela Coyle en un estudio Women and Organizational Change, "el cambio continuo ha sido una característica de la vida de las organizaciones y de las instituciones para la mayoría de esta década". Las organizaciones han estado democratizándose, descentralizándose y "demorándose" y bajo un chaparrón de textos de gestión popular se ha trazado la ruta de este proceso (Coyle 1995). La demanda de que el cambio de la organización tome una forma que refleje nuestros propios intereses no es una utopía sino que es la norma de la demanda sindical para un mejor salario y condiciones de trabajo.

Los bastiones del capitalismo -bancos, negocios- para los que el provecho es la principal línea de trabajo, pueden ser los mas resistentes a la

democratización. Las organizaciones del sector público, sin embargo, pueden aceptar más fácilmente la nueva responsabilidad social (como he encontrado en mi estudio de las confederaciones a nivel europeo como empresarias, Cockburn 1995).

Algunas organizaciones del sector del voluntariado, organizaciones no gubernamentales y organizaciones políticas pueden ser incluso más vulnerables al reto de la democracia. Dónde una organización tiene una responsabilidad social frente a un grupo cliente construye en sus objetivos, y a veces es posible que añada como un compromiso de responsabilidad social a sus trabajadores. Y aunque el tema de la salud mental y física sea su trabajo es a veces legítimo, hacer resurgir el tema de la salud social.

La segunda razón para el optimismo es: somos nosotras quienes formamos parte de las organizaciones. Nosotras mismas somos lo "social" en las relaciones sociales. Podemos ahora y entonces, aquí y allí, socavar algún espacio en la oposición y aceptar el riesgo de modelar el cambio en las relaciones de poder. Podemos demostrar que aquellas de nosotras que son definidas como "diferentes" y marginales son de hecho la mayoría y deben ser centrales. Podemos trabajar juntas "en y contra" las organizaciones para hacerlas más tolerables y que se conviertan en lugares más saludables len los que estar.

REFERENCIAS

Cockburn, C. (1995) Strategies for Gender Democracy: Women and the European Social Dialogue, Brussels: European Commission, Directorate-General for Employment, Industrial Relations and Social Affairs, Social Europe: Supplement 4/95.

Cockburn, C.K. (1991) In the Way of Women: Men's Resistance to Sex Equality in Organizations, London: Macmillan.

Coyle, A. (1995) Women and Organizational Change, Manchester: Equal Opportunities Commission, Research Discussion Series No.14

Doyal, L. (1995) What Makes Women Sick: Gender and the Political Economy of Health, London: Macmillan.

Hall, M. (1989) 'Private experiences in the public domain: lesbians in organizations', in J. Hearn et al (eds).

Hearn, J. and Parkin, W. (1987) "Sex" at "Work": the Power and Paradox of Organization Sexuality, Brighton: Wheatsheaf Books.

Hearn, J. et al (1989) The Sexuality of Organization, London: Sage.

Hochschild, A. R. (1983) *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley: University of California Press.

Messing, K. et al (eds) (1995) *Invisible: Issues in Women's Occupational Health*, Charlottetown: Gynergy Books.

Pringle, R. (1988) *Secretaries Talk: Sexuality, Power and Work*, Cambridge: Polity Press.