

Prefácio

Introdução

Trabalhadores de *call center*, trabalhadores stressados?

O *burnout* como indicador de stresse dos trabalhadores do *call center*

Características do trabalho que potenciam o *burnout*

A importância das exigências emocionais

O *burnout* e o desempenho dos trabalhadores

O que podem fazer os *call centers* para reduzir o *burnout*?

Gestão de recursos humanos nos *call centers*: controlo e personalização

Sistemas de recursos humanos e características do trabalho

A importância das práticas de envolvimento para compensar as práticas de controlo

Trabalhadores de *call center*, trabalhadores menos envolvidos?

A contratação contingente dos trabalhadores: a importância da relação de emprego

A possibilidade de desenvolver uma relação socioemocional com a agência de trabalho temporário

O contrato psicológico com a empresa cliente (ou com a empresa de *outsourcing*)

O investimento nos trabalhadores temporários

O investimento na formação

Conclusões

Referências bibliográficas