

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
ORIGINAL PAPER

**Διερεύνηση της επαγγελματικής
εξουθένωσης και της επαγγελματικής
ικανοποίησης των εργαζομένων
σε μη κυβερνητικές οργανώσεις (ΜΚΟ)
στο προσφυγικό και στο μεταναστευτικό
πεδίο, κατά τη διάρκεια της COVID-19**

ΣΚΟΠΟΣ Ο προσδιορισμός του επιπέδου της επαγγελματικής εξουθένωσης και της επαγγελματικής ικανοποίησης που βίωναν οι εργαζόμενοι στις μη κυβερνητικές οργανώσεις (ΜΚΟ) στο προσφυγικό και στο μεταναστευτικό πεδίο κατά την περίοδο της πανδημίας COVID-19. **ΥΛΙΚΟ-ΜΕΘΟΔΟΣ** Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 107/185 (ποσοστό ανταπόκρισης 57,8%) εργαζόμενοι σε τρεις ΜΚΟ (Ελληνικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες, Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού, The HOME Project). Η έρευνα έλαβε χώρα από τον Δεκέμβριο του 2021 έως τον Απρίλιο του 2022 και διεξήχθη με τη χρήση ανώνυμου ερωτηματολογίου με ερωτήσεις κλειστού τύπου, το οποίο διακρίνεται σε τρία τμήματα. Το πρώτο τμήμα σχετίζεται με τη συλλογή κοινωνικών, δημογραφικών και επαγγελματικών δεδομένων, το δεύτερο περιλαμβάνει ερωτηματολόγιο εκτίμησης της επαγγελματικής εξουθένωσης (Copenhagen Burnout Inventory, CBI) και το τρίτο τμήμα περιλαμβάνει ερωτηματολόγιο εκτίμησης της επαγγελματικής ικανοποίησης (Job Satisfaction Survey, JSS). Η ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με το λογισμικό πρόγραμμα Statistical Package for Social Sciences (SPSS), έκδοση 21.0. **ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ** Οι εργαζόμενοι εμφάνισαν μέτρια επαγγελματική ικανοποίηση, ενώ ο μισθός και οι λειτουργικές διαδικασίες της ΜΚΟ ήταν οι παράγοντες πρόκλησης υψηλότερου επιπέδου ικανοποίησης. Όσον αφορά στην επαγγελματική εξουθένωση, βρέθηκαν σχετικά υψηλά επίπεδα, ειδικά στην κατηγορία της εργασίας με εξυπηρετούμενους, αλλά και στη συνολική επαγγελματική εξουθένωση. Οι εργαζόμενοι στη Θεσσαλονίκη ήταν περισσότερο ικανοποιημένοι από τον μισθό, την επίβλεψη, τις πρόσθετες απολαβές, τις επιβραβεύσεις και τις λειτουργικές συνθήκες, ενώ οι εργαζόμενοι στην Αθήνα εμφάνισαν αυξημένα ποσοστά σε όλες τις κατηγορίες επαγγελματικής εξουθένωσης. Τέλος, τα περισσότερα έτη προϋπηρεσίας σχετίζονταν με αυξημένη ικανοποίηση από την προαγωγή και τον μισθό, αλλά και με μεγαλύτερη εξουθένωση σχετικά με τους εξυπηρετούμενους, ενώ το μειωμένο επίπεδο σπουδών σχετιζόταν με την αυξημένη ικανοποίηση από τον μισθό. **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ** Η αποσαφήνιση των επαγγελματικών ρόλων, η ψυχολογική υποστήριξη και η επαρκής στελέχωση του προσωπικού μπορεί να συνεισφέρουν στην αύξηση της επαγγελματικής ικανοποίησης και στη μείωση της επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων στις ΜΚΟ, με τελικό αποτέλεσμα τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών σε πρόσφυγες και μετανάστες.

Η γεωπολιτική τοποθεσία της Ελλάδας, η οποία λειτουργεί ως «πέρασμα»-«γέφυρα» τριών ηπείρων (Ευρώπη, Ασία και Αφρική), δημιουργεί εδώ και αιώνες προσφυγικές και

μεταναστευτικές ροές. Έως το 2015 οι ροές προέρχονταν κυρίως από τις ευρωπαϊκές χώρες και πιο συχνά από εκείνες των Βαλκανίων, ενώ οι ροές από χώρες της Ασίας και της

ΑΡΧΕΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΙΑΤΡΙΚΗΣ 2025, 42(2):251–259
ARCHIVES OF HELLENIC MEDICINE 2025, 42(2):251–259

**Π. Θεοδώρου,¹
Δ. Βουτυράκης,¹
Γ. Μανομενίδης,²
Χ. Πλατής,^{1,3}
Θ. Μπελλάλη^{1,4,5}**

¹Σχολή Κοινωνικών Επιστημών, Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα «Διοίκηση Μονάδων Υγείας», Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Πάτρα

²Τμήμα Νοσηλευτικής, Παράρτημα Διδυμότειχου, Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδος, Θεσσαλονίκη

³Κέντρο Κοστολόγησης και Τεκμηρίωσης Νοσοκομειακών Υπηρεσιών ΑΕ, Αθήνα

⁴Τμήμα Επιστημών Υγείας, Σχολή Θετικών Επιστημών, Ευρωπαϊκό Πανεπιστήμιο Κύπρου, Λευκωσία

⁵Τμήμα Νοσηλευτικής, Σχολή Επιστημών Υγείας, Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδος, Θεσσαλονίκη

Investigation of burnout and job satisfaction of employees in non-governmental organizations for refugees and migrants during the COVID-19 pandemic

Abstract at the end of the article

Λέξεις ευρετηρίου

Επαγγελματική εξουθένωση
Επαγγελματική ικανοποίηση
COVID-19
Μεταναστευτική κρίση
Μη κυβερνητικές οργανώσεις
Πανδημία
Προσφυγική κρίση

Υποβλήθηκε 26.2.2024

Εγκρίθηκε 16.3.2024

Αφρική ήταν σταθερές αλλά περιορισμένες σε μέγεθος.¹

Η κατάσταση αυτή άρχισε να αλλάζει μαζικά με την προσφυγική κρίση του 2015–2016, η οποία είχε ως αφετηρία τον πόλεμο στη Συρία που ξεκίνησε το 2012 και κορυφώθηκε το 2015 με τον εκτοπισμό εκατομμυρίων ανθρώπων. Όσον αφορά στην Ελλάδα, υπολογίζεται ότι οι αφίξεις προσφύγων και μεταναστών από στερία και θάλασσα από το 2014–2023 ήταν 1.175.967, προερχόμενες κυρίως από τη Συρία, το Αφγανιστάν, την Παλαιστίνη, το Ιράκ και τη Σομαλία λόγω πολεμικών συρράξεων και έκρυθμων πολιτικών αναταράξεων, αλλά και από χώρες της δυτικής Αφρικής και το Μπαγκλαντές, λόγω ακραίας φτώχειας ή ακραίων καιρικών φαινομένων.²

Η εν λόγω κατάσταση δημιούργησε τεράστια αύξηση στη δράση και στη συμμετοχή μη κυβερνητικών οργανώσεων (ΜΚΟ), ειδικά κατά την περίοδο 2015–2016, ενώ στη διάρκεια αυτών των ετών υπήρξαν πολλά σημαντικά γεγονότα, όπως η άφιξη πολυάριθμων ροών προς τα νησιά (Λέσβος, Χίος, Σάμος, Κως), το κλείσιμο των συνόρων από τις γειτονικές ευρωπαϊκές χώρες (Βουλγαρία, Αλβανία, βόρεια Μακεδονία), η δημιουργία άτυπων καταυλισμών προσφύγων (2016), η δημιουργία προσωρινών hot spots/camps προσφύγων σε μεγάλες πόλεις και επαρχιακές περιοχές, η απαγόρευση εξόδου από τα νησιά με τη Συμφωνία Ευρώπης-Τουρκίας (2016) και, τέλος, η δημιουργία κλειστών κέντρων υποδοχής και ταυτοποίησης (ΚΥΤ) (2019).³

Η συγκεκριμένη κατάσταση δημιούργησε αρχικά χιλιάδες θέσεις εργασίας σε ΜΚΟ στην Ελλάδα, καθώς η δημιουργία μεγάλων, για τα ελληνικά δεδομένα, προγραμμάτων στήριξης και ανακούφισης προσφύγων και μεταναστών έγινε με την εμπλοκή, τη χρηματοδότηση και την εποπτεία παγκόσμιων οργανισμών, όπως η Ύπατη Αρμοστεία (ΥΑ) του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών (ΟΗΕ) και ο Διεθνής Οργανισμός Μετανάστευσης (ΙΟΜ).³ Ωστόσο, η φύση της εργασίας, δηλαδή η παροχή υπηρεσιών φροντίδας και στήριξης πληθυσμών που έχουν βιώσει τόσο τραυματικές εμπειρίες, η μαζικότητα των ροών, η έλλειψη δημόσιων δομών που θα μπορούσαν να αντεπεξέλθουν σε μια αντίστοιχη κρίση, αλλά και η εμφάνιση της πανδημίας COVID-19, δημιούργησαν μεγάλη σωματική και συναισθηματική κόπωση στους εργαζόμενους, οι οποίοι στην πλειοψηφία τους δεν ήταν εξειδικευμένοι να ανταποκριθούν στους ανωτέρω ρόλους.⁴

Ο Freudenberger⁵ περιέγραψε για πρώτη φορά τα συμπτώματα της σωματικής και της ψυχικής εξουθένωσης σε επαγγελματίες υπηρεσιών ψυχικής υγείας, ενώ το 1981 η Maslach προσδιόρισε την επαγγελματική εξουθένωση (burnout) ως «μια κατάσταση, όπου οι εργαζόμενοι χάνουν το ενδιαφέρον τους και τη θετική τους στάση απέναντι στους

ασθενείς».⁶ Τα συμπτώματα που εμφανίζει το άτομο είναι συνήθως σταδιακά αυξανόμενα, ξεκινώντας από το εργασιακό περιβάλλον, περνώντας μετά στην καθημερινή διάθεση του ατόμου και επηρεάζοντας όλες τις διαπροσωπικές και οικογενειακές του σχέσεις.⁷ Παράλληλα, συνδέεται με μειωμένη παραγωγικότητα των εργαζομένων, χαμηλή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, αλλά και μειωμένη ικανοποίηση των χρηστών.^{8,9} Μια από τις αιτίες η οποία συμβάλλει στην εμφάνιση συμπτωμάτων επαγγελματικής εξουθένωσης είναι η μειωμένη επαγγελματική ικανοποίηση,¹⁰ ενώ ένας από τους σημαντικότερους ορισμούς που έχουν δοθεί για τη συγκεκριμένη έννοια είναι αυτός του Locke,¹¹ ο οποίος την ορίζει ως «μια ευχάριστη ή θετική συναισθηματική κατάσταση, που πηγάζει από την αποτίμηση κάποιου για την εργασία του ή από συγκεκριμένες εμπειρίες σε σχέση με αυτή». Η επαγγελματική ικανοποίηση θεωρείται κομβικής σημασίας για έναν οργανισμό, καθώς επηρεάζεται άμεσα η επαγγελματική συμπεριφορά του εργαζόμενου και συνδέεται με την αποδοτικότητα, την ψυχική υγεία και την επαγγελματική του εξουθένωση.¹²

Η σχέση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και επαγγελματικής εξουθένωσης είναι πολύπλευρη και πολυπαραγοντική.⁹ Μια διάσταση της σχέσης αυτής αναφέρεται στον βαθμό ικανοποίησης στον χώρο εργασίας και πώς αυτή επηρεάζει την εμφάνιση συναισθημάτων εξάντλησης, ενώ η ύπαρξη επαγγελματικής εξουθένωσης περιορίζει σημαντικά τον βαθμό ικανοποίησης του εργαζόμενου από την εργασία του.¹³ Παράλληλα, αρκετές μελέτες συμφωνούν στο γεγονός ότι το επίπεδο αύξησης του βαθμού εργασιακής ικανοποίησης περιορίζει το εργασιακό άγχος και την επαγγελματική εξουθένωση,^{14,15} ενώ υψηλότερα επίπεδα επαγγελματικής εξουθένωσης οδηγούν σε μειωμένη εργασιακή ικανοποίηση.^{16,17} Σκοπός της συγκεκριμένης μελέτης ήταν ο προσδιορισμός του επιπέδου της επαγγελματικής εξουθένωσης και της επαγγελματικής ικανοποίησης των επαγγελματιών που εργάζονταν σε ΜΚΟ στο προσφυγικό και στο μεταναστευτικό πεδίο, κατά την περίοδο της πανδημίας της COVID-19. Επί πλέον, διερευνήθηκε η πιθανή επίδραση των δημογραφικών και των επαγγελματικών χαρακτηριστικών του δείγματος στον προσδιορισμό των συγκεκριμένων μεταβλητών.

ΥΛΙΚΟ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΣ

Δείγμα και σχεδιασμός

Διεξήχθη συγχρονική μελέτη με δειγματοληψία ευκολίας, σε δείγμα εργαζομένων που εργάζονταν σε διάφορες πόλεις (Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Ιωάννινα, Πάτρα και Ηράκλειο) και σε 3 ΜΚΟ (Ελληνικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες, Δίκτυο για τα Δικαιώματα του Παιδιού, The HOME Project) ενώ είχαν προσκληθεί

15 ΜΚΟ που είναι εγγεγραμμένες στο Μητρώο ΜΚΟ του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής. Συνολικά, διανεμήθηκαν 185 ερωτηματολόγια και επιστράφηκαν ορθά συμπληρωμένα τα 107 (ποσοστό ανταπόκρισης 57,8%).

Η έρευνα έλαβε χώρα από τον Δεκέμβριο του 2021 έως τον Απρίλιο του 2022 και για την υλοποίησή της ελήφθη έγκριση από τις διοικήσεις των 3 ΜΚΟ. Για την εκπόνηση της παρούσας έρευνας τηρήθηκαν όλες οι αρχές της ερευνητικής δεοντολογίας για την τήρηση των προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με τη Διακήρυξη του Helsinki (1975).

Εργαλεία μέτρησης

Για τον προσδιορισμό του επιπέδου της επαγγελματικής εξουθένωσης των εργαζομένων χρησιμοποιήθηκε το Copenhagen Burnout Inventory (CBI),¹⁸ το οποίο έχει μεταφραστεί και έχει προσαρμοστεί στον ελληνικό πληθυσμό.¹⁹ Αποτελείται από 19 ερωτήσεις που βαθμολογούνται σε πεντάβαθμη κλίμακα, από το 1 (σε μικρό βαθμό) έως το 5 (σε πολύ μεγάλο βαθμό) και από τρεις υποκλίμακες: την «προσωπική εξουθένωση», την «εργασιακή εξουθένωση» και την «εξουθένωση που σχετίζεται με τη συναστροφή με εξυπηρετούμενους», στην προκειμένη περίπτωση πρόσφυγες και μετανάστες. Στην παρούσα έρευνα εφαρμόστηκε η χρήση του διπλού όρου «πρόσφυγες και μετανάστες» σύμφωνα με την προτιμώμενη πρακτική της ΥΑ του ΟΗΕ για τις μικτές ομάδες ανθρώπων που βρίσκονται σε κίνηση.²⁰ Οι υψηλότερες τιμές υποδηλώνουν μεγαλύτερη επαγγελματική εξουθένωση. Ο συντελεστής εσωτερικής συνέπειας Cronbach's alpha για την προσωπική εξουθένωση ήταν 0,89, για την εργασιακή εξουθένωση ήταν 0,79, για την εξουθένωση σχετικά με τους εξυπηρετούμενους 0,90 και συνολικά για ολόκληρο το ερωτηματολόγιο ήταν 0,94, γεγονός που δηλώνει πολύ καλή αξιοπιστία. Ακολουθεί η καταγραφή του επιπέδου της επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων μέσω της χρήσης του ερωτηματολογίου καταγραφής της επαγγελματικής ικανοποίησης (Job Satisfaction Survey, JSS),²¹ το οποίο έχει μεταφραστεί και έχει σταθμιστεί στον ελληνικό πληθυσμό.²² Περιλαμβάνει 36 ερωτήσεις που βαθμολογούνται σε εξάβαθμη κλίμακα από το 1 (διαφωνώ απόλυτα) έως το 6 (συμφωνώ απόλυτα), οι οποίες εξετάζουν την ικανοποίηση του προσωπικού σε σχέση με εννέα πτυχές της εργασίας (αμοιβή, προαγωγή, επίβλεψη, παροχές, προσδοκώμενα οφέλη, λειτουργικές συνθήκες, συνάδελφοι, φύση εργασίας, επικοινωνία). Η αύξηση της βαθμολογίας δηλώνει και αύξηση της επαγγελματικής ικανοποίησης. Πιο συγκεκριμένα, όταν οι μέσες τιμές στις διάφορες κλίμακες είναι >16 υπάρχει αυξημένη ικανοποίηση, όταν είναι 12–16 υπάρχει μέτρια ικανοποίηση και όταν οι μέσες τιμές είναι <12 η ικανοποίηση είναι μειωμένη. Ο συντελεστής Cronbach's alpha του ερωτηματολογίου της επαγγελματικής ικανοποίησης ήταν 0,93, γεγονός που δηλώνει πολύ καλή αξιοπιστία του ερωτηματολογίου.

Στατιστική ανάλυση

Οι κατηγορικές μεταβλητές παρουσιάζονται σε απόλυτες και σχετικές συχνότητες, ενώ για τις ποσοτικές μεταβλητές υπολογί-

στηκαν η μέση τιμή (ΜΤ), η τυπική απόκλιση (ΤΑ), η διάμεσος, η ελάχιστη τιμή και η μέγιστη τιμή. Η δοκιμασία των Kolmogorov-Smirnov εφαρμόστηκε για τον έλεγχο της κανονικής κατανομής των ποσοτικών μεταβλητών, ενώ διερευνήθηκαν οι συσχετίσεις μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και επαγγελματικής εξουθένωσης με τον συντελεστή συσχέτισης Pearson.

Για τη διερεύνηση της ύπαρξης σχέσης μεταξύ μιας ποσοτικής μεταβλητής και μιας διχοτόμου μεταβλητής χρησιμοποιήθηκε ο έλεγχος t. Για τη διερεύνηση της ύπαρξης σχέσης μεταξύ μιας ποσοτικής μεταβλητής και μιας διατάξιμης μεταβλητής εφαρμόστηκε ο συντελεστής συσχέτισης του Spearman. Για τη διερεύνηση της ύπαρξης σχέσης μεταξύ μιας ποσοτικής μεταβλητής και μιας κατηγορικής μεταβλητής με >2 κατηγορίες χρησιμοποιήθηκε η ανάλυση διασποράς. Όταν βρέθηκε ότι περισσότερες από δύο ανεξάρτητες μεταβλητές ήταν στατιστικά σημαντικές στη διμεταβλητή ανάλυση, εφαρμόστηκε πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση, οπότε και υπολογίσαμε τους συντελεστές b, τα αντίστοιχα 95% διαστήματα εμπιστοσύνης και τις τιμές p. Το αμφίπλευρο επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας ορίστηκε ίσο με 0,05. Η ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με το λογισμικό πρόγραμμα Statistical Package for Social Sciences, έκδοση 21.0 (SPSS, IBM).

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Η πλειονότητα των εργαζομένων ήταν γυναίκες (67,3%), ηλικίας 30–39 ετών (60,7%), άγαμοι(ες) (66,4%), χωρίς παιδιά (76,4%), απόφοιτοι(ες) Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος/Ανώτατου Εκπαιδευτικού Ιδρύματος (ΤΕΙ/ΑΕΙ) (88,8%), με μηνιαίο εισόδημα <1.000 € (54,7%). Το 73,6% δεν είχε θέση ευθύνης, εργάζονταν στην Αθήνα (74,8%), είχαν 5–9 έτη προϋπηρεσίας (49,5%) και ήταν συμβασιούχοι ορισμένου χρόνου (55,1%) (πίν. 1). Όσον αφορά στο επάγγελμά τους, στην πλειοψηφία τους ήταν κοινωνικοί λειτουργοί (29,9%) (πίν. 1).

Τα περιγραφικά αποτελέσματα για τις κλίμακες του ερωτηματολογίου της επαγγελματικής εξουθένωσης παρουσιάζονται στον πίνακα 2. Οι υψηλότερες τιμές υποδηλώνουν μεγαλύτερη επαγγελματική εξουθένωση.

Όσον αφορά στις διμεταβλητές συσχετίσεις μεταξύ δημογραφικών και επαγγελματικών χαρακτηριστικών και των διαστάσεων του ερωτηματολογίου της επαγγελματικής εξουθένωσης, προέκυψαν στατιστικά σημαντικές σχέσεις με τη βαθμολογία σε όλες τις κλίμακες. Για τον λόγο αυτόν, εφαρμόστηκε πολυμεταβλητή γραμμική παλινδρόμηση για κάθε μια από τις παραπάνω διμεταβλητές σχέσεις. Πιο συγκεκριμένα, μετά την πολυμεταβλητή γραμμική παλινδρόμηση βρέθηκε ότι οι εργαζόμενοι στην Αθήνα (οι οποίοι εργάζονταν και στις τρεις προαναφερόμενες ΜΚΟ) είχαν μεγαλύτερη συνολική ($b=10,1$, 95% διάστημα εμπιστοσύνης $[\Delta E]=2,3-17,8$, $p=0,01$), προσωπική ($b=10$, 95% $\Delta E=1,4-18,5$, $p=0,02$), επαγγελματική ($b=7,8$, 95%

Πίνακας 1. Τα δημογραφικά και τα επαγγελματικά χαρακτηριστικά των εργαζομένων.

| Χαρακτηριστικά | n | % | |
|------------------------|---------------------------------------|----|------|
| Φύλο | Άνδρες | 35 | 32,7 |
| | Γυναίκες | 72 | 67,3 |
| Ηλικία (έτη) | 20–29 | 23 | 21,5 |
| | 30–39 | 65 | 60,7 |
| | 40–49 | 16 | 15,0 |
| | >49 | 3 | 2,8 |
| Οικογενειακή κατάσταση | Άγαμοι(ες) | 71 | 66,4 |
| | Έγγαμοι(ες) | 33 | 30,8 |
| | Διαζευγμένοι(ες) | 3 | 2,8 |
| Παιδιά | 0 | 81 | 76,4 |
| | 1 | 19 | 17,9 |
| | 2 | 6 | 5,7 |
| Επίπεδο σπουδών | ΔΕ | 12 | 11,2 |
| | ΤΕ | 15 | 14,0 |
| | ΠΕ | 25 | 23,4 |
| | Μεταπτυχιακό | 55 | 51,4 |
| Μηνιαίο εισόδημα (€) | <1.000 | 58 | 54,7 |
| | 1.000–1.500 | 43 | 40,6 |
| | >1.500 | 5 | 4,7 |
| Επάγγελμα | Ψυχολόγοι | 17 | 15,9 |
| | Κοινωνικοί λειτουργοί | 32 | 29,9 |
| | Δικηγόροι | 15 | 14,0 |
| | Διοικητικοί υπάλληλοι | 19 | 17,8 |
| | Διερμηνείς | 11 | 10,3 |
| | Κοινωνικοί επιστήμονες | 13 | 12,1 |
| Πόλη εργασίας | Θεσσαλονίκη | 18 | 16,8 |
| | Αθήνα | 80 | 74,8 |
| | Άλλη πόλη (Ιωάννινα, Πάτρα, Ηράκλειο) | 9 | 8,4 |
| Θέση ευθύνης | Όχι | 78 | 73,6 |
| | Ναι | 28 | 26,2 |
| Έτη προϋπηρεσίας | 0–4 | 34 | 31,8 |
| | 5–9 | 53 | 49,5 |
| | 10–14 | 18 | 16,8 |
| | 15–19 | 2 | 1,9 |
| Σχέση εργασίας | Συμβασιούχοι αορίστου χρόνου | 48 | 44,9 |
| | Συμβασιούχοι ορισμένου χρόνου | 59 | 55,1 |

ΔΕ: Δευτεροβάθμια εκπαίδευση, ΤΕ: Τεχνολογική εκπαίδευση, ΠΕ: Πανεπιστημιακή εκπαίδευση

Πίνακας 2. Περιγραφικά αποτελέσματα του ερωτηματολογίου της επαγγελματικής εξουθένωσης.

| Κλίμακα | Μέση τιμή | Τυπική απόκλιση | Διάμεσος | Ελάχιστη τιμή | Μέγιστη τιμή |
|---|-----------|-----------------|----------|---------------|--------------|
| Προσωπική εξουθένωση | 51,3 | 19,8 | 50,0 | 8,3 | 100,0 |
| Εργασιακή εξουθένωση | 56,8 | 16,6 | 42,9 | 14,3 | 78,6 |
| Εξουθένωση σχετικά με τους πρόσφυγες-μετανάστες | 61,0 | 23,3 | 37,5 | 0,0 | 100,0 |
| Συνολική εξουθένωση | 56,3 | 17,9 | 42,1 | 11,3 | 83,9 |

ΔΕ=0,5–14,9, $p=0,04$) και σχετική με τους εξυπηρετούμενους εξουθένωση ($b=12$, 95% ΔΕ=1,9–22, $p=0,02$), σε σχέση με τους εργαζόμενους σε άλλες πόλεις. Παράλληλα, τα αυξημένα έτη προϋπηρεσίας σχετίζονταν με μεγαλύτερη εξουθένωση όσον αφορά στους εξυπηρετούμενους ($b=7,5$, 95% ΔΕ=1,4–13,6, $p=0,02$).

Στον πίνακα 3 παρουσιάζονται τα περιγραφικά αποτελέσματα για τις κλίμακες του ερωτηματολογίου της επαγγελματικής ικανοποίησης. Η αύξηση της βαθμολογίας δηλώνει και αύξηση της επαγγελματικής ικανοποίησης. Επομένως, υπήρχε αυξημένη ικανοποίηση για τον μισθό (ΜΤ: 16,4), μέτρια ικανοποίηση για την προαγωγή (ΜΤ: 14,2), τις επιβραβεύσεις (ΜΤ: 14,1), τις πρόσθετες απολαβές (ΜΤ: 14,3), τις λειτουργικές συνθήκες (ΜΤ: 15,4) και την επικοινωνία (ΜΤ: 14) και μειωμένη ικανοποίηση για την επίβλεψη (ΜΤ: 10), τους συναδέλφους (ΜΤ: 9) και τη φύση της εργασίας (ΜΤ: 9,8). Η μέση συνολική ικανοποίηση του ερωτηματολογίου ήταν 117,2, γεγονός που δηλώνει μέτρια ικανοποίηση, καθώς μέσες τιμές από 108–144 δηλώνουν μέτρια ικανοποίηση, ενώ τιμές <107 δηλώνουν χαμηλή ικανοποίηση (πίν. 3).

Όσον αφορά στις διμεταβλητές συσχετίσεις μεταξύ δημογραφικών και επαγγελματικών χαρακτηριστικών και των διαστάσεων του ερωτηματολογίου της επαγγελματικής ικανοποίησης, προέκυψαν στατιστικά σημαντικές σχέσεις με τη βαθμολογία σε όλες τις κλίμακες, εκτός από την ικανοποίηση από τους συναδέλφους. Για τον λόγο αυτόν, εφαρμόστηκε πολυμεταβλητή γραμμική παλινδρόμηση για κάθε μια από τις παραπάνω διμεταβλητές σχέσεις. Πιο συγκεκριμένα, μετά την πολυμεταβλητή γραμμική παλινδρόμηση βρέθηκε ότι οι εργαζόμενοι στη Θεσσαλονίκη, οι οποίοι εργάζονταν μόνο σε μία ΜΚΟ (Ελληνικό Συμβούλιο για τους Πρόσφυγες), ήταν περισσότερο ικανοποιημένοι

Πίνακας 3. Περιγραφικά αποτελέσματα για τις κλίμακες του ερωτηματολογίου της επαγγελματικής ικανοποίησης.

| Κλίμακα | Μέση τιμή | Τυπική απόκλιση | Διάμεσος | Ελάχιστη τιμή | Μέγιστη τιμή |
|-----------------------|-----------|-----------------|----------|---------------|--------------|
| Μισθός | 16,4 | 4,0 | 17 | 9 | 22 |
| Προαγωγή | 14,2 | 3,7 | 14 | 8 | 21 |
| Επίβλεψη | 10,0 | 5,3 | 10 | 2 | 22 |
| Πρόσθετες απολαβές | 14,3 | 3,7 | 14 | 5 | 22 |
| Επιβραβεύσεις | 14,1 | 4,6 | 13 | 5 | 23 |
| Λειτουργικές συνθήκες | 15,4 | 3,5 | 15 | 7 | 23 |
| Συναδέλφους | 9,0 | 3,8 | 9 | 2 | 19 |
| Φύση εργασίας | 9,8 | 3,6 | 10 | 1 | 17 |
| Επικοινωνία | 14,0 | 4,3 | 14 | 3 | 23 |
| Συνολική ικανοποίηση | 117,2 | 26,1 | 111 | 59 | 169 |

από τον μισθό ($b=2,3$, 95% ΔΕ=0,3–4,3, $p=0,02$), την επίβλεψη ($b=3,1$, 95% ΔΕ=0,4–5,8, $p=0,02$), τις πρόσθετες απολαβές ($b=2,4$, 95% ΔΕ=0,5–4,3, $p=0,01$), τις επιβραβεύσεις ($b=3,4$, 95% ΔΕ=1,1–5,7, $p=0,004$) και τις λειτουργικές συνθήκες ($b=2,1$, 95% ΔΕ=0,3–3,8, $p=0,02$), σε σχέση με τους εργαζόμενους σε άλλες πόλεις. Παράλληλα, τα αυξημένα έτη προϋπηρεσίας σχετιζόνταν με αυξημένη ικανοποίηση από τον μισθό ($b=1,2$, 95% ΔΕ=0,2–2,2, $p=0,02$) και την προαγωγή ($b=1,2$, 95% ΔΕ=0,3–2,1, $p=0,01$), ενώ το μειωμένο επίπεδο σπουδών σχετιζόταν με αυξημένη ικανοποίηση από τον μισθό ($b=-0,9$, 95% ΔΕ=-1,5 – -0,2, $p=0,01$).

Τέλος, οι συσχετίσεις μεταξύ της επαγγελματικής ικανοποίησης και της επαγγελματικής εξουθένωσης παρουσιάζονται στον πίνακα 4. Σε όλες τις περιπτώσεις βρέθηκε ότι η μεγαλύτερη επαγγελματική ικανοποίηση σε όλες τις διαστάσεις της ικανοποίησης σχετιζόταν με μικρότερη

εξουθένωση σε όλες τις διαστάσεις της εξουθένωσης. Επί πλέον, όλες οι συσχετίσεις εκτός από μία (σχέση προαγωγής και εξουθένωσης αναφορικά με τους πρόσφυγες) ήταν στατιστικά σημαντικές ($p<0,05$).

ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Από την έρευνα προέκυψε ότι το δείγμα αποτέλεσαν στην πλειοψηφία του γυναίκες, γεγονός που κατ' αρχάς επιβεβαιώνει τη γενικότερη εικόνα ποσοτικής υπεροχής των γυναικών στα επαγγέλματα που απασχολούνται στο προσφυγικό και στο μεταναστευτικό πεδίο, ενώ παρατηρήθηκε παρόμοια ποσοτική υπεροχή στα ποσοστά των άγαμων και άτεκνων επαγγελματιών, στους κατόχους μεταπτυχιακού τίτλου και στους συμβασιούχους.^{23–25} Παράλληλα, η επικρατούσα στο δείγμα ηλικία των 30–39 ετών, σε

Πίνακας 4. Συσχετίσεις μεταξύ επαγγελματικής ικανοποίησης και επαγγελματικής εξουθένωσης.

| | Προσωπική εξουθένωση | Επαγγελματική εξουθένωση | Εξουθένωση σχετικά με τους πρόσφυγες-μετανάστες | Συνολική εξουθένωση |
|-------------------------|----------------------|--------------------------|---|---------------------|
| <i>Ικανοποίηση από:</i> | | | | |
| Μισθός | -0,4 (<0,001) | -0,4 (<0,001) | -0,2 (0,04) | -0,4 (<0,001) |
| Προαγωγή | -0,4 (<0,001) | -0,4 (<0,001) | -0,1 (0,2) | -0,3 (<0,001) |
| Επίβλεψη | -0,5 (0,04) | -0,6 (<0,001) | -0,5 (<0,001) | -0,6 (0,01) |
| Πρόσθετες απολαβές | -0,5 (0,001) | -0,4 (0,001) | -0,2 (0,04) | -0,4 (0,001) |
| Επιβραβεύσεις | -0,5 (<0,001) | -0,6 (<0,001) | -0,4 (<0,001) | -0,6 (<0,001) |
| Λειτουργικές συνθήκες | -0,5 (<0,001) | -0,6 (<0,001) | -0,3 (0,003) | -0,5 (<0,001) |
| Συναδέλφους | -0,5 (<0,001) | -0,6 (<0,001) | -0,4 (<0,001) | -0,6 (<0,001) |
| Φύση εργασίας | -0,5 (<0,001) | -0,6 (<0,001) | -0,6 (<0,001) | -0,7 (<0,001) |
| Επικοινωνία | -0,4 (0,003) | -0,6 (<0,001) | -0,4 (<0,001) | -0,5 (<0,001) |
| Συνολική ικανοποίηση | -0,7 (<0,001) | -0,7 (<0,001) | -0,5 (<0,001) | -0,7 (<0,001) |

Οι τιμές εκφράζονται ως συντελεστής συσχέτισης Pearson (τιμή p)

συνδυασμό με τα λίγα έτη προϋπηρεσίας και τα αυξημένα ποσοστά άγαμων και άτεκνων επαγγελματιών, αποκάλυψαν μια πραγματικότητα η οποία θα μπορούσε να συνδέεται με την προσωρινότητα που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι στην εργασία στο προσφυγικό και στο μεταναστευτικό πεδίο. Γενικότερα, οι εργαζόμενοι στις ΜΚΟ δείχνουν να κουράζονται με το είδος της εργασίας τους, τείνουν να έχουν υψηλά ποσοστά εξουθένωσης, ενώ η μεγάλη μείωση των εργαζομένων μετά από λίγα έτη προϋπηρεσίας φανερώνει την τάση των επαγγελματιών να χρησιμοποιούν τον χώρο αυτόν ως «σκαλοπάτι» για κάποιο άλλο πεδίο, το οποίο πιθανόν να τους προσφέρει μεγαλύτερη ασφάλεια όταν θα επιθυμήσουν τη δημιουργία οικογένειας.²⁶⁻²⁸

Στην παρούσα έρευνα, οι εργαζόμενοι παρουσίασαν μέτρια προς αυξημένη επαγγελματική εξουθένωση, γεγονός το οποίο συμφωνεί με άλλες μελέτες στο προσφυγικό πεδίο που διεξήχθησαν στην Ελλάδα²⁴⁻²⁷ και στο εξωτερικό,^{29,30} ενώ τα αυξημένα έτη προϋπηρεσίας σχετιζόταν με αυξημένη επαγγελματική εξουθένωση, γεγονός το οποίο συμφωνεί με σχετικές ελληνικές αλλά και διεθνείς μελέτες.³¹⁻³⁴

Παράλληλα, οι συμμετέχοντες εμφάνισαν μέτρια επαγγελματική ικανοποίηση, με τη μεγαλύτερη ικανοποίηση να προέρχεται από τις πρόσθετες απολαβές και τον μισθό, οι οποίοι συνιστούν σημαντικούς παράγοντες παραμονής στην εργασία,^{35,36} ενώ η χαμηλή ικανοποίηση που προκύπτει από τις σχέσεις μεταξύ συναδέλφων μπορεί να οφείλεται στην αίσθηση των επαγγελματιών ότι έχουν μεγάλο φόρτο εργασίας αλλά και άνιση κατανομή των ευθυνών στις ομάδες τους.^{37,38}

Επίσης, η μεγαλύτερη επαγγελματική ικανοποίηση σε όλες τις διαστάσεις της ικανοποίησης σχετιζόταν με μικρότερη εξουθένωση σε όλες τις διαστάσεις της εξουθένωσης, γεγονός το οποίο συνάδει με τα αποτελέσματα παρόμοιων μελετών.^{25,39,40} Πιο συγκεκριμένα, η μια έννοια μπορεί να συνιστά αιτία εκδήλωσης της άλλης, δηλαδή η αύξηση της εργασιακής εξουθένωσης να είναι ο λόγος μείωσης της επαγγελματικής ικανοποίησης ή, αντίστοιχα, η μείωση της επαγγελματικής ικανοποίησης να αποτελεί την αιτία εμφάνισης συμπτωμάτων εργασιακής εξουθένωσης.^{16,17} Η καταγραφή της εν λόγω αιτιώδους σχέσης ανάμεσα στις δύο έννοιες οδηγεί στο συμπέρασμα ότι η ύπαρξη χαμηλών επιπέδων επαγγελματικής εξουθένωσης συνάδει με την ύπαρξη υψηλών επιπέδων επαγγελματικής ικανοποίησης και αντίστροφα.¹⁴

Παράλληλα, σχετικά με τα δημογραφικά στοιχεία της στατιστικής ανάλυσης, η Θεσσαλονίκη σε σχέση με τις υπόλοιπες πόλεις και ειδικά με την Αθήνα, που είχε και το μεγαλύτερο δείγμα, παρουσίασε μικρότερα ποσοστά εξουθένωσης και μεγαλύτερα ποσοστά ικανοποίησης στους

περισσότερους τομείς. Συγκεκριμένα, οι εργαζόμενοι της Θεσσαλονίκης φάνηκε να είναι περισσότερο ικανοποιημένοι ως προς το ίδιο το επάγγελμά τους, τον μισθό που λάμβαναν, την επίβλεψη που δέχονταν στο εργασιακό τους πλαίσιο, τις πρόσθετες απολαβές και τις επιβραβεύσεις. Η Αθήνα στον αντίποδα, παρουσίασε τα μεγαλύτερα ποσοστά εξουθένωσης σε όλες τις κατηγορίες (συνολική, προσωπική, εργασιακή και σε σχέση με τους εξυπηρετούμενους). Καθώς δεν υπάρχει αντίστοιχη βιβλιογραφία που να έχει μελετήσει τις τιμές εξουθένωσης και ικανοποίησης συγκριτικά στις δύο μεγαλύτερες πόλεις της Ελλάδας, πιθανές υποθέσεις θα μπορούσαν να είναι ο μικρότερος όγκος προσφυγικού και μεταναστευτικού πληθυσμού στη Θεσσαλονίκη, ο διαμοιρασμός τους στις πολλές πόλεις που βρίσκονται περιμετρικά και σε απόσταση από εκείνη, οι συνθήκες εργασίας στην Αθήνα ή και η διαφορά ρυθμού ζωής μεταξύ των δύο πόλεων.

Βασικός περιορισμός της παρούσας μελέτης ήταν η μικρή ανταπόκριση των ΜΚΟ στην πρόταση για συμμετοχή. Οι αλλαγές οι οποίες συνέπεσαν με τη διάρκεια συλλογής των ερωτηματολογίων και αφορούσαν στη γενικότερη πολιτική του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής να περιορίσει τις οργανώσεις που επιχειρούν στο συγκεκριμένο πεδίο, διαδραμάτισαν σημαντικό ρόλο στην εν λόγω στάση των ΜΚΟ. Επί πλέον, προέκυψαν δυσκολίες που αφορούσαν στην πρόσβαση στις ΜΚΟ, αποτέλεσμα των ιδιαζουσών συνθηκών υπό τις οποίες διενεργήθηκε η έρευνα (πανδημία COVID-19), οι οποίες περιόρισαν και το τελικό μέγεθος του δείγματος.

Τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης έρευνας θα μπορούσαν να αποτελέσουν ένα χρήσιμο εργαλείο για τις διοικήσεις των ΜΚΟ, οι οποίες με τη βοήθεια του Υπουργείου Μεταναστευτικής Πολιτικής οφείλουν να προβούν σε άμεσα μέτρα που θα οδηγήσουν σε μείωση της εξουθένωσης των εργαζομένων, μέσω της αύξησης της ικανοποίησης που μπορούν να λάβουν από την εργασία τους. Ειδικά στο ζήτημα της αυξημένης εξουθένωσης στη συναλλαγή με τους εξυπηρετούμενους, καλές πρακτικές αντιμετώπισης είναι η μεταφορά, έστω και για κάποιο χρονικό διάστημα, σε θέσεις περισσότερο γραφειοκρατικές, η αποσαφήνιση των επαγγελματικών ρόλων, η επαρκής στελέχωση του προσωπικού, η ψυχολογική υποστήριξη των εργαζομένων με εποπτεία, αλλά και οι άδειες αποφόρτισης.⁴¹ Από την πλευρά του ίδιου του επαγγελματία, καλές πρακτικές, όπως η αναζήτηση ανατροφοδότησης από τους συναδέλφους και τους επόπτες, οι προσπάθειες καλλιέργειας προσωπικών συνθηκών που να οδηγούν στην αποφόρτιση μετά την εργασία και η φροντίδα των σχέσεων με τους συναδέλφους, συνδράμουν στην προστασία από την επαγγελματική εξουθένωση.⁴²

Συμπερασματικά, το μέγεθος, η πολυπλοκότητα και η δυσκολία αντιμετώπισης των προβλημάτων που αντιπαλεύει ο προσφυγικός και ο μεταναστευτικός πληθυσμός καθιστά αναγκαία την άμεση ενίσχυση των εργαζομένων

στις αντίστοιχες ΜΚΟ, στοχεύοντας στην πρόληψη και στην αντιμετώπιση της αυξημένης επαγγελματικής εξουθένωσης και της μειωμένης επαγγελματικής ικανοποίησης, με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

ABSTRACT

Investigation of burnout and job satisfaction of employees in non-governmental organizations for refugees and migrants during the COVID-19 pandemic

P. THEODOROU,¹ D. BOUTYRAKIS,¹ G. MANOMENIDIS,² C. PLATIS,^{1,3} T. BELLALI^{1,4,5}

¹School of Social Sciences, Postgraduate Course "Health Care Management", Hellenic Open University, Patras,

²Department of Nursing, Didimoteicho Branch, International Hellenic University, Thessaloniki,

³Centre of Planning and Economic Research, Athens, Greece, ⁴Department of Health Sciences,

School of Sciences, European University Cyprus, Nicosia, Cyprus, ⁵Department of Nursing,

School of Health Sciences, International Hellenic University, Thessaloniki, Greece

Archives of Hellenic Medicine 2025, 42(2):251–259

OBJECTIVE To investigate the level of burnout and job satisfaction among employees in non-governmental organizations (NGO) in the refugee and immigration field during the COVID-19 pandemic. **METHOD** The research sample consisted of 107/185 (response rate: 57.8%) employees of three NGOs (Hellenic Refugee Council, Children's Rights Network, The HOME Project). The survey was held from December 2021 to April 2022. The survey was conducted using an anonymous questionnaire with closed-ended questions, which is divided into three parts. The first is related to the collection of social, demographic and professional data, the second includes the Copenhagen Burnout Inventory (CBI) and the third includes the Job Satisfaction Survey (JSS). Data analysis was performed with the Statistical Package for Social Sciences (IBM SPSS), version 21.0. **RESULTS** The analysis of the questionnaires showed a moderate professional satisfaction of the employees as a whole while salary and operating procedures in NGOs were the most satisfactory factors for professionals. Regarding the results of the statistical analysis related to burnout, relatively high levels were found, especially in the categories of work with clients and the total professional burnout. Employees in Thessaloniki were more satisfied with their profession, their salary, supervision, additional earnings, rewards and operating conditions while employees in Athens showed increased rates in all categories of burnout. Finally, increased years of service were associated not only with increased satisfaction with promotion and salary, but also with greater burnout, while reduced levels of study were also associated with increased satisfaction with salary. **CONCLUSIONS** Clarification of professional roles, psychological support and adequate staffing would all help to increase job satisfaction and reduce the burnout of NGO workers, leading ultimately to improvement of the services provided to refugees and immigrants.

Key words: COVID-19 pandemic, Job satisfaction, Immigration crisis, NGOs, Professional burnout, Refugee crisis

Βιβλιογραφία

1. ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT. Greece policy brief: Addressing migration challenges beyond the current humanitarian crisis. OECD Publishing, 2016. Available at: <https://www.oecd.org/policybriefs/greece-addressing-migration-challenges-beyond-the-current-humanitarian-crisis.pdf>
2. UNITED NATIONS HIGH COMMISSIONER FOR REFUGEES. Mediterranean situation: Greece. UNHCR, Geneva, 2024. Available at: [http://data2.unhcr.org/en/situations/mediterranean/location/5179#_ga=2.117913102.683438061.1624531133-](http://data2.unhcr.org/en/situations/mediterranean/location/5179#_ga=2.117913102.683438061.1624531133-255299308.1606927621)
3. ΔΙΕΘΝΗΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΥΣΗΣ. Υποστήριξη του Υπουργείου Μετανάστευσης και Ασύλου στην παροχή ολιστικής αντιμετώπισης υγείας στα κέντρα υποδοχής και διαμονής των νήσων. ΔΟΜ, Αθήνα, 2024. Διαθέσιμο στο: <https://greece.iom.int/el/ypostirixi-toy-yπουργειoy-metanasteysis-kai-asyloystin-parohi-olistikis-antimetopisis-ygeias-sta-kentra-ypodohis-kai-diamonis-ton-nison>
4. EUROPEAN CENTRE FOR DISEASE PREVENTION AND CONTROL. Guidance on infection prevention and control of coronavirus dis-

- ease (COVID-19) in migrant and refugee reception and detention centres in the EU/EEA and the United Kingdom. ECDC, 2020. Available at: <https://www.ecdc.europa.eu/sites/default/files/documents/COVID-19-%20guidance-refugee-asylum-seekers-migrants-EU.pdf>
5. FREUDENBERGER HJ. Staff burn-out. *J Soc Issues* 1974, 30:159–165
 6. MASLACH C. *Burnout: The cost of caring*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1981
 7. WEBER A, JAEKEL-REINHARD A. Burnout syndrome: A disease of modern societies? *Occup Med (Lond)* 2000, 50:512–517
 8. ΜΑΡΚΟΥ Π. Η επαγγελματική εξουθένωση στο νοσηλευτικό προσωπικό των νοσοκομείων. *Επιθεώρηση Υγείας* 2005, 16:21–25
 9. THEODOROU P, GEORGANTONI M, PSOMIADI ME, PLATIS C, BELLALI T. Job satisfaction and burnout levels of the human resources of a public oncology hospital during the COVID-19 pandemic. *Adv Exp Med Biol* 2023, 1425:345–352
 10. MASLACH C, LEITER MP. *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. Jossey-Bass, San Francisco, 1997
 11. LOCKE EA. The nature and consequences of job satisfaction. In: Dunnette MD (ed) *Handbook of industrial and organizational psychology*. Rand McNally College Pub Co, Chicago, IL, 1976:1297–1349
 12. BOGLER R, NIREA E. The importance of teachers' perceived organizational support to job satisfaction: What's empowerment got to do with it? *J Educ Admin* 2012, 50:287–306
 13. DHAMIJA P, GUPTA S, BAG S. Measuring of job satisfaction, the use of quality of work life factors. *Benchmarking Int J* 2019, 26:871–892
 14. BRIA M, BĂBAN A, ANDREICA S, DUMITRAȘCU DL. Burnout and turnover intentions among Romanian ambulance personnel. *Soc Behav Sci* 2013, 84:801–805
 15. PLATSIDOU M, AGALIOTIS I. Burnout, job satisfaction and instructional assignment-related sources of stress in Greek special education teachers. *Int J Disabil Dev Educ* 2008, 55:61–76
 16. ANTONIOU ASG, DAVIDSON MJ, COOPER CL. Occupational stress, job satisfaction and health state in male and female junior hospital doctors in Greece. *J Manag Psychol* 2003, 18:592–621
 17. BENNETT S, PLINT A, CLIFFORD TJ. Burnout, psychological morbidity, job satisfaction, and stress: A survey of Canadian hospital based child protection professionals. *Arch Dis Child* 2005, 90:1112–1116
 18. KRISTENSEN TS, BORRITZ M, VILLADSEN E, CHRISTENSEN KB. The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work Stress* 2005, 19:192–207
 19. PAPAEFSTATHIOU E, TSOUNIS A, MALLIAROU M, SARAFIS P. Translation and validation of the Copenhagen Burnout Inventory amongst Greek doctors. *Health Psychol Res* 2019, 7:7678
 20. UNITED NATIONS HIGH COMMISSIONER FOR REFUGEES. Refugee or migrant? UNHCR Representation in Cyprus, Nicosia, 2016. Available at: https://www.unhcr.org/cy/wpcontent/uploads/sites/41/2018/02/UNHCR_Refugee_or_Migrant_GR.pdf
 21. SPECTOR PE. Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *Am J Community Psychol* 1985, 13:693–713
 22. TSOUNIS A, SARAFIS P. Validity and reliability of the Greek translation of the Job Satisfaction Survey (JSS). *BMC Psychol* 2018, 6:27
 23. ΓΟΥΣΙΟΥ ΗΑ. Επαγγελματική εξουθένωση εργαζομένων με πρόσφυγες και ψυχική ανθεκτικότητα. Διπλωματική εργασία. ΔΔΠΜΣ «Ποινικό Δίκαιο και Εξαρτήσεις». Νομική Σχολή, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης και Τμήμα Νομικής, Πανεπιστήμιο Λευκωσίας, Θεσσαλονίκη, 2021
 24. APOSTOLARA P, ADAMAKIDOU T, MOUTA E, VUSV, MALLIAROU M, MANTZOROU M ET AL. Burnout and depression of Greek healthcare professionals working in refugees' reception centers and accommodation programs. *PoI Merkur Lekarski* 2023, 51:228–233
 25. ΣΙΣΚΟΥ Δ. Διερεύνηση της επίδρασης της εργασιακής ικανοποίησης και της επαγγελματικής εξουθένωσης στη σχετιζόμενη με την υγεία ποιότητα ζωής των εργαζομένων σε δομές προσφύγων. Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «Διοίκηση Μονάδων Υγείας», Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Πάτρα, 2021
 26. ΤΕΡΖΟΥΔΗ Μ. Η διερεύνηση της επαγγελματικής εξουθένωσης των επαγγελματιών που εργάζονται με τον προσφυγικό πληθυσμό σε διάφορες δομές μιας μη κυβερνητικής οργάνωσης στην ηπειρωτική Ελλάδα. Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «Διοίκηση Μονάδων Υγείας», Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Πάτρα, 2019
 27. ΤΣΩΝΗ Σ. Επαγγελματική εξουθένωση στους επαγγελματίες ψυχικής υγείας που εργάζονται με πρόσφυγες. Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «Ψυχική Υγεία και Ψυχιατρική Παιδίων και Εφήβων», Σχολή Επιστημών Υγείας, Ιατρική Σχολή, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αθήνα, 2019
 28. SIFAKI-PISTOLLA D, CHATZEA VE, VLACHAKI SA, MELIDONIOTIS E, PISTOLLA G. Who is going to rescue the rescuers? Post-traumatic stress disorder among rescue workers operating in Greece during the European refugee crisis. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol* 2017, 52:45–54
 29. CARDOZO BL, CRAWFORD CG, ERIKSSON C, ZHU J, SABIN M, AGER A ET AL. Psychological distress, depression, anxiety, and burnout among international aid workers: A longitudinal study. *PLoS One* 2012, 7:e44948
 30. GUHAN R, LIEBLING-KALIFANI H. The experiences of staff working with refugees and asylum seekers in the United Kingdom: A grounded theory exploration. *J Immigr Refug Stud* 2011, 9:205–228
 31. PLATIS C, MOLLAS N, PSOMIADI ME, THEODOROU P. Investigation of digital health information literacy and the relationship between burnout and job satisfaction of health professionals in three public hospitals during Covid-19 pandemic. *International Journal of Latest Research in Humanities and Social Science (IJLRHSS)* 2022, 5:89–99
 32. MAVRATZA T, ADAMAKIDOU T, APOSTOLARA P, FASOI G, MANTZOROU M, MANTOUDI A ET AL. Professional quality of life in Greek health professionals working with refugees and migrants. *Mater Sociomed* 2021, 33:94–99
 33. KJELLENBERG E, NILSSON F, DAUKANTAITÉ D, CARDEÑA E. Transformative narratives: The impact of working with war and torture survivors. *Psychol Trauma* 2014, 6:120–128
 34. BALLARD E. Prevalence of secondary traumatic stress among disaster relief volunteers. Theses and Dissertations: 424. Department of Psychology, College of Liberal Arts and Scienc-

- es, Rowan University, Glassboro, 2013. Available at: <https://rdw.rowan.edu/etd/424>
35. JUDGE TA, WEISS HM, KAMMEYER-MUELLER JD, HULIN CL. Job attitudes, job satisfaction and job affect: A century of continuity and of change. *J Appl Psychol* 2017, 102:356–374
36. LI Q, YU K, XIE JY, CHEN YC, ZHAO XY, LIANG CX ET AL. Higher vocational college students' anti-frustration psychological ability and dependence on academic frustration: The intermediary function of core competency and coping styles. *Chin J Health Psychol* 2020, 6:918–924
37. BOWLING NA, ALARCON GM, BRAGG CB, HARTMAN MJ. A meta-analytic examination of the potential correlates and consequences of workload. *Work Stress* 2015, 29:95–113
38. RAZA S, HUSSAIN MS, AZEEM M, ANSARI N, AZIZ K. Workload, work stress, role conflict, and workplace deviant behaviour in banks: an empirical analysis. *Eur Online J Nat Soc* 2017, 6:701–707
39. ABU-BADERSH. Work satisfaction, burnout, and turnover among social workers in Israel: A causal diagram. *Int J Soc Welf* 2000, 9:191–200
40. HOMBRADOS-MENDIETA I, COSANO-RIVA F. Burnout, workplace support, job satisfaction and life satisfaction among social workers in Spain: A structural equation model. *Int Soc Work* 2011, 56:228–246
41. WIRTH T, METTE J, PRILL J, HARTH V, NIENHAUS A. Working conditions, mental health and coping of staff in social work with refugees and homeless individuals: A scoping review. *Health Soc Care Community* 2019, 27:e257–e269
42. ΠΑΠΑΔΑΤΟΥ Δ, ΤΣΕΛΕΠΗ Ν, ΒΑΛΛΙΔΗΣ Α, ΧΑΤΖΗΘΑΝΑΣΗ Β, ΚΑΖΑΚΟΥ Μ, ΔΕΛΒΕΡΙΔΗΣ Χ ΚΑΙ ΣΥΝ. Κατευθυντήριες οδηγίες και καλές πρακτικές. Διαχείριση του στρες για εργαζόμενους που στηρίζουν ασυνόδευτους ανήλικους πρόσφυγες και μετανάστες. Μέριμνα – Εταιρεία για τη Φροντίδα Παιδιών και Οικογενειών στην Αρρώστια και τον Θάνατο, Θεσσαλονίκη, 2019. Διαθέσιμο στο: <https://merimna.org.gr/wp-content/uploads/2019/07/Merimna-2019-Diaxeirisi-tou-stress-gia-ergazomenous-me-asi-nodeuta-paidia.pdf>

Corresponding author:

P. Theodorou, 16 Egnatias street, 121 37 Athens, Greece

e-mail: panostheodor@yahoo.gr
