

TAMPEREEN YLIOPISTO
Johtamiskorkeakoulu

**AMMATILLISEN ELÄMÄNLAADUN SELITTÄJÄT
HAUTAUSTOIMISTOTYÖSSÄ**

Hallintotiede
Pro gradu -tutkielma
Marraskuu 2018
Ohjaaja: Elias Pekkola

Oskari Nupponen

TIIVISTELMÄ

TAMPEREEN YLIOPISTO, Johtamiskorkeakoulu, Hallintotiede, Pro gradu -seminaari ja tutkielma 2018, 40 op

NUPPONEN, OSKARI: Ammatillisen elämänlaadun selittäjät hautaustoimistotyössä

Pro gradu -tutkielma, 103 sivua, 5 liitettä (10 sivua)

Tutkielman ohjaaja: Elias Pekkola

Marraskuu 2018

Avainsanat: hautaustoimisto, stressi, myötätunto, ammatillinen elämänlaatu, myötätuntotyötyytyys, myötätuntuupumus

Hautaustoimistojen tehtävänä on huolehtia omaisten valtuuttamina vainajista ja hautajaisten järjestämisestä. Tässä emotionaalisesti kuormittavassa auttamistyössä kuolema, suru ja inhimilliset tragediat ovat jatkuvasti läsnä. Työhön sisältyy vainajien ja omaisten kanssa tehtävää työtä, joka altistaa hautaustoimistotyöntekijät myötätuntostressin vaikutuksille. Parhaimmillaan omaisten auttaminen ja tukeminen johtaa positiiviseen myötätuntotyötyytyksen kokemukseen, mutta pahimmillaan seurauksena voi olla myötätuntuupumus. Miten siis jaksavat he, jotka työssään altistuvat päivittäin toisten ihmisten kokemille traumaattisille tapahtumille?

Hautaustoimistotyötä on tutkittu vähän. Emme tiedä juurikaan, mitä työ pitää sisällään, vaikka kaikki me joskus tarvitsemme hautaustoimistojen palveluita. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on lisätä tietoa hautaustoimistotyöstä ja emotionaalisesti kuormittavan auttamistyön vaikutuksista työntekijän hyvinvoinnille.

Aineisto kerättiin keväällä 2018 verkkokyselyllä, johon vastasi 128 hautaustoimistotyöntekijää. Kerätty aineisto analysoitiin tilastollisin menetelmin, joista keskeisimpinä olivat faktorianalyysi ja regressioanalyysi. Tutkimuksessa käytettiin Ammatillisen elämänlaadun mittaria (ProQOL-5), joka mittaa myötätuntotyötyytystä, uupumusta ja sekundaarista traumaattista stressiä.

Tutkimuksessa havaittiin, että suomalaisten hautaustoimistotyöntekijöiden ammatillinen elämänlaatu on erittäin hyvä. Tutkimuksessa löydettiin useita taustamuuttujia ja työn sisältöä kuvaavia muuttujia, jotka selittivät tilastollisesti merkitsevästi ammatillisen elämänlaadun ulottuvuuksia. Keskeisimpänä havaintona oli, että aiempien tutkimusten mukaisesti iällä ja työkuormituksen määrällä oli yhteys hautaustoimistotyöntekijöiden ammatillisen elämänlaadun kokemukseen. Selitysaste malleissa jäi kuitenkin vaatimattomiksi. Lisäksi tutkimuksessa havaittiin, että hautaustoimistotyöstä on löydettävissä kolme erilaista tehtäväkenttää, jotka tulisi ottaa huomioon jatkotutkimuksissa.

SISÄLLYS

1	TUTKIMUSKOHTENA HAUTAUSTOIMISTOTYÖ.....	1
2	TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT.....	5
2.1	HAUTAUSTOIMISTOTYÖ	6
2.1.1	Hautaustoimistotyön käsitteet	6
2.1.2	Vähän tutkittu ammattiryhmä	9
2.1.3	Työskentely vainajien kanssa.....	11
2.1.4	Työskentely omaisten kanssa.....	15
2.1.5	Yhteenveto hautaustoimistotyöstä	18
2.2	TUNTEET TYÖSSÄ.....	20
2.2.1	Tunteet, stressi ja trauma	20
2.2.2	Työelämä ja tunnettyö.....	22
2.2.3	Empatiasta myötätuntoon.....	26
2.2.4	Kuormittava myötätunto	28
2.2.5	Ammatillinen elämänlaatu	32
2.3	AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET AUTTAMISTYÖSTÄ.....	36
2.3.1	Emotionaalisesti kuormittava auttamistyö	36
2.3.2	Hautaustoimistotyön kuormitustekijät	37
2.3.3	Hautaustoimistotyöntekijän rooli	43
2.3.4	Asema yrityksessä ja paikkakunnan koon merkitys	44
2.3.5	Tunteet hautaustoimistotyössä	46
2.3.6	Tutkimuksia ammatillisesta elämänlaadusta.....	47
2.4	YHTEENVETO TEOREETTISESTA VIITEKEHYKSESTÄ.....	52
3	TUTKIMUKSEN TAVOITEET JA TEHTÄVÄT	59
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	61
4.1	KYSELYLOMAKKEEN SUUNNITTELU.....	62
4.1.1	Esitutkimus.....	62
4.1.2	Kehikkoperusjoukon tavoittaminen	63
4.1.3	Verkossa täytettävä survey-lomake	65
4.2	LOMAKKEEN KYSYMYKSET JA MITTARI	65
4.2.1	Taustamuuttajat ja työn sisältö	65
4.2.2	Ammatillinen elämänlaatu (ProQOL-5)	66
4.3	AINEISTON KUVAILU	69
4.4	AINEISTON ANALYYSIMENETELMÄT	73
4.5	AMMATILLISEN ELÄMÄNLAADUN MITTARIN LUOTETTAVUUS	74
5	TULOKSET.....	76
5.1	HAUTAUSTOIMISTOTYÖN SISÄLTÖ	76
5.2	AMMATILLINEN ELÄMÄNLAATU	78
5.3	AMMATILLISEN ELÄMÄNLAADUN SELITTÄJÄT	82
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	85
6.1	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS	85
6.2	TUTKIMUSKYSYMYKSIÄ 1: HAUTAUSTOIMISTOTYÖN SISÄLTÖ	88
6.3	TUTKIMUSKYSYMYKSIÄ 2: AMMATILLINEN ELÄMÄNLAATU HAUTAUSTOIMISTOTYÖSSÄ.....	89
6.4	TUTKIMUSKYSYMYKSIÄ 3: AMMATILLISEN ELÄMÄNLAADUN SELITTÄJÄT	91
6.4.1	Myötätuntotyydytyksen selittäjät.....	91

6.4.2	Myötätuntouppumuksen selittäjät	92
6.4.3	Malleista poisjääneet muuttajat	94
7	POHDINTA	95
	LÄHTEET	97
	LIITTEET.....	104
	LIITE 1: AMMATILLISEN ELÄMÄNLAADUN MITTARIN TUNNUSLUVUT	104
	LIITE 2: KESKIARVOVERTAILU: TAUSTAMUUTTUJAT JA AMMATILLINEN ELÄMÄNLAATU.....	105
	LIITE 3: KESKIARVOVERTAILU: TYÖTEHTÄVÄT JA AMMATILLINEN ELÄMÄNLAATU.....	106
	LIITE 4: TUTKIMUKSEN KYSELYLOMAKE.....	107
	LIITE 5: AMMATILLISEN ELÄMÄNLAADUN MITTARI VERSIO 5 (PROQOL-5).....	111

TAULUKOT

Taulukko 1.	Hautaustoimistotyön vaiheet	19
Taulukko 2.	Ammatillisen elämänlaadun raja-arvot.....	68
Taulukko 3.	Taustamuuttajat sekä esimiestehtävien ja hallinnollisten tehtävien jakaumat	69
Taulukko 4.	Ammatillisen elämänlaadun ja ProQOL-5 mittareiden Cronbachin alfat	74
Taulukko 5.	Muuttujien latautuminen faktoreille	77
Taulukko 6.	Vastaajien ammatillisen elämänlaadun raakapisteiden tunnusluvut.....	78
Taulukko 7.	Myötätuntotyötyydytystä selittävä malli	82
Taulukko 8.	Uupumusta selittävä malli	83
Taulukko 9.	Sekundaarista traumaattista stressiä selittävä malli.....	84

KUVIOT

Kuvio 1.	Tutkimusaiheen yksinkertaistus	5
Kuvio 2.	Ammatillisen elämänlaadun ulottuvuudet (Stamm 2010, 8)	33
Kuvio 3.	Ammatillisen elämänlaadun teoreettinen tausta (muokattu Stamm 2010, 10)	34
Kuvio 4.	Tutkimusasetelma	53
Kuvio 5.	Vastaajien työtehtävät	72
Kuvio 6.	Ammatillisen elämänlaadun jakaumat	80

1 TUTKIMUSKOHTENA HAUTAUSTOIMISTOTYÖ

Sinä kuolet. Minä kuolen. Me kaikki kuolemme joskus.

Kuolema on varsin keskeinen osa ihmiselämää. Sen lisäksi, että kuolema kohtaa vääjäämättä meitä kaikkia tavalla tai toisella jossakin vaiheessa, useimmat meistä näkevät väläyksen omasta kuolevaisuudestaan jo eläessään. Tällöin kuolema tulee lähelle ja riistää itselleen meille läheisen ihmisen. Läheisen menettäminen on yksi suurimmista traumaista mitä ihminen voi elämänsä aikana kokea (van Baarsen 2002). Surusta ylipääsemiseksi tarvitaan tukea, mutta kuka meitä tukee menetyksen hetkellä? Entä mitä meille itsellemme ja ruumillemme tapahtuu kuoleman jälkeen?

Tämä tutkimus ei vastaa eksistentiaalsiin kuoleman jälkeisiin kysymyksiin, vaan pysyttelee hyvin konkreettisissa aiheissa. Tämä tutkimus kertoo kuoleman ammattilaisista, hautaustoimistotyöntekijöistä, heidän työstään ja työssä jaksamisestaan. Tutkimus tarkastelee hautaustoimistotyötä emotionaalisesti kuormittavana auttamistyön näkökulmasta, jossa ollaan lähes päivittäin tekemisissä kuoleman, surun ja inhimillisten tragedioiden kanssa. Vaikka kaikki olemme varmuudella joskus hautaustoimistotyöntekijöiden kanssa tekemisissä tavalla tai toisella, emme juuri tiedä millaista heidän työnsä on. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa lisää tietoa hautaustoimistotyöstä ja sen seurauksista tekijälleen

Näyttää siltä, että kuolema on modernissa yhteiskunnassa laitostunut. Kuolemaa käsitellään persoonattomasti ja se on siirtynyt erilaisten ammattiryhmien spesialisoituneeksi työksi. Heillä on tilanteen vaatima tieto, taito ja välineet. Esimerkiksi vainajia käsittelevät pääsääntöisesti terveysviranomaiset, uskonnolliset rituaalit hoitavat seurakunnat ja hautaustoimistojen vastuulle jäävät vainajasta huolehtiminen ja hautajaisten organisointi. Omaisten osallistuminen kuoleman prosessiin on tehty vaikeaksi ja yhteiskunnan näkökulmasta jopa miltei kielletyksi. (Pentikäinen 1990, 236–237.)

Lisäksi kuoleman siirtyessä yhä enemmän ammattilaisten hoidettavaksi, monelta puuttuvat kokonaan lapsuuden turvalliset mallit kuoleman kohtaamisesta (Erämaja 2006, 191). Kuoleman etääntyessä näkyvästä tapahtumasta salatuksi ja läheisen kuoleman konkreettisen kokemisen puuttuminen voi vaikuttaa omaisten suruprosessiin (Davidsson-Bremborg 2006, 275; Schäfer 2007, 7–8; Parsons 2003, 75). Tämä taas voi johtaa ongelmiin tunteiden hallinnassa. Hautaustoimistotyöntekijät joutuvatkin kohtaamaan monenlaisia tunteita työssään. (Parsons 2003, 68–69).

Hautaustoimistotyöntekijät tekevät emotionaalisesti kuormittavaa ja vastuullista auttamistyötä. Hautaustoimistotyössä inhimilliset tragediat ja suru ovat lähes aina läsnä, jolloin hautaustoimistotyöntekijät saattavat joutua lohduttajan rooliin. Tällöin he joutuvat tasapainottelemaan ammatillisuuden ja empaattisuuden välillä. Vaikka ammatillisuus ja empatia eivät ole toisiaan poissulkevia työn ulottuvuuksia, vaatii tunnepitoinen työ hyvää tunteiden hallintaa, jota Hochschild (1983; 2012) kutsuu tunnetyöksi. Tällöin työntekijä säätelee sisäisiä tunteitaan säilyttääkseen ammatillisuuden ja kyetäkseen suoriutumaan käsillä olevista työtehtävistä. Jatkuva omien tunteiden säätely ja äärimmäisten tunteiden kohtaaminen voi johtaa työperäiseen stressin kokemukseen. Auttamiseen liittyvän myötätuntostressin kokeminen voi johtaa myötätuntouupumukseen, jolla taas on monenlaisia negatiivisia vaikutuksia työntekijöihin.

Hautaustoimistotyöntekijöitä on tutkittu Suomessa ja myös maailmalla varsin vähän. Hautaustoimistotyön arkea on kuitenkin avannut Molander (2009) teoksessaan *Matka mullan alle – kuolemantyöntekijöiden arki*. Tutkimuksessaan Molander kuvaa vainajien kanssa työskenteleviä ihmisiä, joita Molander (2009) kutsuu kuolemantyöntekijöiksi. Näitä ovat muun muassa erilaisten hoitolaitosten vainajatyöntekijät, hautaustoimistoissa työskentelevät, krematorio- ja kappelityöntekijät sekä hautausmaatyöntekijät. Heidän lisäksi toistuvasti kuolemalle altistuvat usein myös esimerkiksi ensihoito- ja pelastushenkilökunta, poliisit, papit ja terapeutit (katso Linley & Joseph 2005, 751).

Tämä tutkimus rakentuu Molanderin (2009) tutkimuksen pohjalle ja syventää siinä saatua tietoa hautaustoimistotyöstä. Tämän tutkimuksen johtoajutuksena (Hirsijärvi, Remes, & Sajavaara 2010, 69) on selvittää, millaista hautaustoimistotyö on ja miten hautaustoimistotyöntekijät jaksavat emotionaalisesti kuormittavassa hautaustoimistotyössä. Tutkimuksessa rakennettiin kirjallisuuskatsauksen avulla kuva siitä, ketkä työtä tekevät ja millaista itse työ on. Tämän jälkeen hautaustoimistotyöntekijöiden työssä jaksamista tarkasteltiin mittaamalla heidän työhönsä liittämiä tunteita hyödyntäen Stammin (2010) kehittämää Ammatillisen elämänlaadun mittaria (ProQOL-5). Tutkimuksen aineisto kerättiin hautaustoimistotyöntekijöille suunnatulla verkossa täytettävällä survey-kyselylomakkeella keväällä 2018. Kutsu tutkimukseen lähetettiin sähköpostitse Suomen Hautaustoimistojen Liitto ry:n jäsenyrityksille sekä sadoille muille hautaustoimistoille.

Kiinnostus aihealueeseen syntyi työskennellessäni poliisina. Poliisin tehtäviin kuuluu kuolemansyyn selvittäminen tietyissä tapauksissa, jolloin poliisi menee paikalle, selvittää kuolinolosuhteet ja kutsuu paikalle vainajankuljetuksen (Kiiski 2009, 29, 48). Tässä yhteydessä tutustuin hautaustoimistotyöntekijöihin ja heidän työnsä yhteen osa-alueeseen, vainajien noutamiseen ja omaisten kohtaamiseen kuolinpaikalla.

Varsinainen idea tähän pro gradu -tutkimukseen syntyi kuitenkin Tampereen ammattikorkeakoulun ensihoito-opiskelijoiden 17.2.2017 järjestämässä seminaarissa *Ammattilainen kasvotusten kuoleman kanssa*. Seminaarissa muun muassa poliisi, ensihoitaja, lääkäri, saattohoitaja ja hautaustoimiston edustaja kertoivat, millaista on kohdata työssään kuolemaa, erityisesti lasten kuolemia, ja miten siitä selviää. Seminaarissa hautaustoimiston edustajalta kysyttiin, miten heillä on järjestetty traumaattisten tapahtumien jälkipuintikeskustelut (debriefing), joiden muut ammattilaiset olivat kertoneet kuuluvan työnantajan tarjoamiin palveluihin. Hieman naurahtaen tämä kokenut hautausalan ammattilainen vastasi, ettei heillä tunnettu mitään jälkipuintikeskusteluja, se keskusteltiin mitä perheyrityksen sisällä asioista keskusteltiin. Sen jälkeen jäin pohtimaan, miten jatkuvasti inhimillisen tragedian kanssa työskentelevät voivat tunnetasolla jaksaa vuosikymmeniä vaativaa työtään ilman organisoitua psykologista tukea.

Kaikista kuoleman kanssa työskentelevistä hautaustoimistotyöntekijät valikoituivat tutkimuskohteeksi, koska osa heistä joutuu työskentelemään kuoleman läsnäolossa hyvinkin kokonaisvaltaisesti, päivittäin ja mahdollisesti koko työuransa. He näkevät vainajan kuolinolosuhteet, kohtaavat omaisten surun sekä vastaavat vainajan kuljettamisesta ja valmisteleminen arkkuun laittamista varten. Osa tästä työstä tehdään kahden vainajan kanssa. Hautaustoimistotyöntekijät tulevat tietoisiksi vainajan elämäntarinasta kuolinolosuhteiden, ruumiin sekä omaisten kertomien tarinoiden kautta. Työ perustuu luottamukseen ja vaatii hienotunteisuutta sekä asiakaskeskeistä työskentelytapaa. Nämä ovat arvoja, jotka on kirjattu myös hautaustoimistojen eettisiin ohjeisiin (SHL 2017a, 73). On siis tarpeen selittää, mitkä seikat auttavat heitä jaksamaan tässä emotionaalisesti kuormittavassa auttamistyössä.

Tutkimus asettuu hallintotieteellisen, psykologisen ja sosiaalipsykologisen tutkimustradition risteyskohtaan. Kyseessä on ennen kaikkea työn tutkimus, jossa työhyvinvointi- ja yksilöpsykologisten teorioiden pohjalta selvitetään työn taustamuuttujien ja sisällön vaikutuksia työntekijälle itselleen. Aikaisempien tutkimusten pohjalta hautaustoimistotyössä voitiin havaita myös organisatorisia tekijöitä, joita voidaan ymmärtää parhaiten hallintotieteellisestä näkökulmasta katsottuna. Myötätuntostressi ja sen seuraukset taas ovat vuorovaikutuksessa rakentuvia ilmiöitä, joita ei voida ymmärtää ilman, että tunnetaan sosiaalipsykologian teorioita ihmistenvälisen kanssakäymisen lainalaisuuksista.

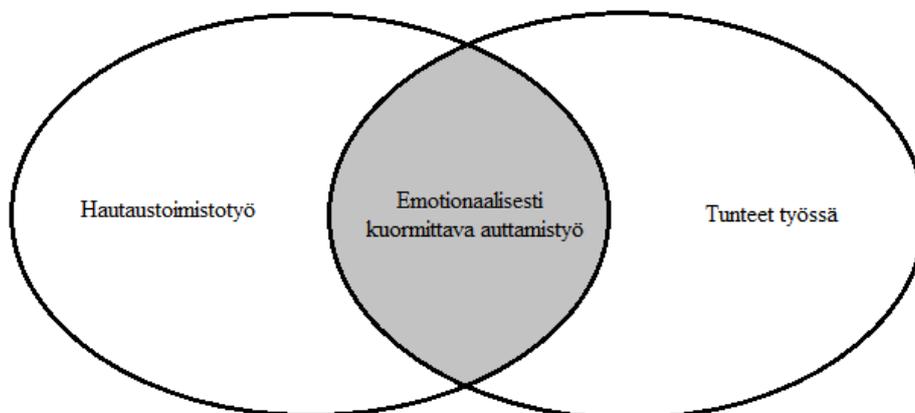
Tutkimuksen aluksi luvussa 2 esitellään teoreettiset lähtökohdat, jossa tarkastellaan ensin aikaisempia tutkimuksia hautaustoimistotyöstä sekä tunteisiin liittyviä teorioita. Näiden avulla luodaan kuva emotionaalisesti kuormittavasta auttamistyöstä. Tutkimuksen lähtökohtia kuvaavassa osiossa jokaisen alaluvun alussa tiivistetään lyhyesti kyseisen luvun pääasiat lukemisen

helpottamiseksi. Luvussa 3 esitellään tutkimustehtävä sekä kolme tutkimuskysymystä. Luvussa 4 kuvataan tutkimuksen toteuttaminen, käytettävät menetelmät sekä kuvaillaan tutkimuksen aineisto ja sen kerääminen. Luvussa 5 esitellään tutkimuksen tulokset ja luvussa 6 niiden pohjalta esitettävät johtopäätökset. Viimeisessä luvussa pohditaan tutkimuksen hyödynnettävyyttä ja pohditaan jatkotutkimuksen aiheita.

2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT

Tutkimuksen tekeminen voidaan jakaa neljään vaiheeseen, johon kuuluvat aiheeseen perehtyminen, tutkimussuunnitelman tekeminen, tutkimuksen toteuttaminen ja lopulta tutkimuksen raportointi. Ennen tutkimuksen empiiriseen osioon paneutumista, on muodostettava kuva tutkittavasta ilmiöstä ja keinoista tutkia sitä. Kirjallisuuskatsaus auttaa käsitteellistämään tutkittavan ilmiön, jolloin todellisuutta voidaan tarkastella yhteisten käsitteiden avulla. Katsauksella aikaisempiin tutkimuksiin voidaan rajata tutkimuksen aihetta. Tutkimusaiheen valinta tulisi aina tehdä niin selkeästi, että lukija ymmärtää sekä tutkimuksen mielekkyyden että tutkijan kyvykkyyden. Kirjallisuuskatsauksen avulla voidaan myös rakentaa tarvittava kuva aiemman tutkimuksen puutteista. Tutkimusongelman löytymisen jälkeen voidaan muodostaa tutkimuksen tehtävä ja kysymykset pohjautuen aikaisempaan tutkimukseen ja teoreettiseen viitekehykseen (Hirsijärvi, Remes, & Sajavaara 2010, 65, 81–82, 85–86, 125–129, 146–147.) Jotta siis voitaisiin tutkia hautausoimistotyöntekijöiden työhönsä liittämää tunteita, on ensin ymmärrettävä mitä on hautausoimistotyö ja tunteet työssä.

Tutkimusaiheen rajaus voidaan esittää yksinkertaisimmillaan kuvion 1 avulla. Tutkimusaihetta rajatessa tutustuttiin hautausoimistotyötä käsitteleviin aikaisempiin tutkimuksiin sekä työssä koettuihin tunteisiin liittyviin teorioihin ja aikaisempiin tutkimuksiin. Näiden kahden aihealueen leikkauskohdasta voidaan löytää tämän tutkimuksen aihe, emotionaalisesti kuormittava auttamistyö. Tutkimuksessa siis tarkastellaan, miten emotionaalisesti kuormittava auttamistyö näkyy hautausoimistotyössä. Kyse ei täten ole kokonaisvaltaisesta hautausoimistotyön kuormittavuuden kuvauksesta, vaan pyrkimyksestä ymmärtää työhön liittyviä emotionaalisesti kuormittavia tekijöitä.



Kuvio 1. Tutkimusaiheen yksinkertaistus

Näin ollen seuraavissa luvuissa käsitellään ensin hautaustoimistotyön arkea ja esitellään miten tunteet kytkeytyvät työelämään. Perehtymällä teoriaan luodaan ja esitellään tässä tutkimuksessa käytettävät käsitteet. Tämän jälkeen pureudutaan syvällisemmin hautaustoimistotyön emotionaaliseen kuormittavuuteen ja ammatilliseen elämänlaatuun liittyviin aikaisempiin tutkimuksiin, joiden avulla myös asetetaan tämän tutkimuksen tehtävä ja kysymykset. Jokaisen alaluvun alussa kuvataan lyhyesti luvun keskeinen sisältö ja tämän luvun lopuksi esitellään tutkimuksen lähtökohtien yhteenveto ja tutkimusasetelman yksinkertaistus.

2.1 Hautaustoimistotyö

Tutkittaessa mitä tahansa työtä ja sen tekijöitä, on ensin ymmärrettävä mitä työ pitää sisällään, ketkä työtä tekevät ja millaisilla käsitteillä työtä voidaan kuvailla. Seuraavissa kappaleissa määritellään aikaisempiin tutkimuksiin pohjautuen hautaustoimistotyötä tässä tutkimuksessa kuvaavat käsitteet ja luodaan kuva hautaustoimistotyön arjesta.

2.1.1 Hautaustoimistotyön käsitteet

Lyhyesti: Hautaustoimistot ovat perinteisesti pieniä perheyriyksiä, joiden tehtävänä on huolehtia sekä vainajista että heidän omaisistaan. Työtä säädelään varsin vähän Suomessa.

Hautaustoimistot ovat yksityisiä yrityksiä, joiden tehtävänä on vainajan kuljettaminen ja arkkuun huoltaminen. Lisäksi hautaustoimistot osallistuvat hautajaisten suunnitteluun ja järjestämiseen yhdessä omaisten kanssa vainajan toiveita kunnioittaen. (Molander 2009, 58, 83–83). Ensisijaisesti järjestelyissä on noudatettava vainajan eläessään esittämiä toiveita. Jotkut suunnittelevatkin kuolemaansa liittyvät järjestelyt etukäteen hautaustoimiston kanssa (Erämaja 2006, 207). Mikäli vainaja ei ole esittänyt toiveita vastaa järjestelyistä tällöin vainajan puoliso tai muu läheinen. Jos he eivät voi tai halua ottaa tehtävää hoitaakseen, hautausjärjestelyistä vastaa viime kädessä vainajan kotikunta. (Hautaustoimilaki 457/2003.) Esimerkiksi seurakuntien käytänteistä johtuen alueellisia eroja on siinä, kuinka paljon asioita hautaustoimistot voivat omaisten valtuuttamana hoitaa.

Hautaustoimiala on Suomessa varsin vähän säädelty toimiala. Esimerkiksi mikään ei estä omaisia suorittamasta itse niitä kaikkia toimenpiteitä, jotka on yleensä annettu hautaustoimiston tehtäväksi (Erämaja 2006, 132–133, 375). Joitain rajoituksia toki löytyy, esimerkiksi laki (457/2003) määrää kuljettamaan vainajaa siihen käyttöön suunnitellulla ajoneuvolla. Sekä Erämaja (2006) että Molander (2009) pohtivat useissa kohdissa omia tutkimuksiaan, että yhteiskuntamme on muuttumassa palveluyhteiskunnan suuntaan, jossa eri alojen asiantuntijoiden palveluihin tukeudutaan yhä voimakkaammin. Siksi myös kuolema halutaan ulkoistaa riittävät taidot ja välineet omaaville ammattilaisille, jollaisia hautaustoimiston työntekijät omalla alallaan ovat.

Davidsson-Bremborg (2009, 271) tutki ruotsalaisten hautaustoimistotyöntekijöiden ammattia ja englanninkielisen artikkelinsa alussa hän pohtii oikeiden termien käyttöä. Yhdysvalloissa vakiintunut erityisesti hautaustoimistoyrittäjään viittaava *funeral director* ja hautaustoimistoa tarkoittava *funeral home*, kuvaavat käsitteinä hyvin Yhdysvaltojen hautauskulttuuria ja sen rituaalisempaa luonnetta, joita esimerkiksi Hyland ja Morse (1995) kuvaavat tarkemmin artikkelissaan. Ruotsin kielessä taas Davidsson-Bremborgin (2009, 271) mukaan puhutaan hautausyrittäjistä (*begravningsentreprenör*) ja hautaustoimistosta (*begravningsbyrå*).

Molander (2009, 77–78, 122) selvitti tutkimuksessaan suomalaisten hautaustoimistotyöntekijöiden omia käsityksiä sopivista ammattinimikkeistä. Työntekijät eivät mielistyneet kaupankäyntiin viittavasta *myyntineuvottelijasta* tai maankaivuuseen liittyvästä *hautausurakoitsijasta*, vaan puhuivat itsestään *hautausvirkailijoina* ja käyttivät hautaustoimistoyrittäjästä nimitystä *hauturi*. Vakiintuneiden nimikkeiden puuttumista saattaa Molander (eml.) mukaan selittää se, että hautaustoimistotyöntekijän on vaikea kuvata sosiaalisessa kanssakäymisessä omaa työtään. Jokainen voi kuvitella, miten on haastavaa selittää ulkopuoliselle, että työskentelee vainajien ja kuoleman läsnäolossa päivittäin.

Ruotsissa ja Yhdysvalloissa hautaustoimistojen toiminta on säädellympää ja alalle tulevilta vaaditaan suoritettua koulutusta (Molander 2009, 61–62). Suomessa ei ole vastaavaa hautaustoimialalle valmistavaa koulutusta tai auktorisointijärjestelmää (Kiiskinen & Aaltonen 1992, 42), joten hautaustoimiston voi Suomessa perustaa kuka tahansa (Erämaja 2006, 372). Suomessa hautaustoimistot ovat järjestäytyneet vuonna 1942 Suomen hautaustoimistojen omistajien yhdistykseksi, joka vuodesta 1952 on tunnettu *Suomen Hautaustoimistojen Liitto ry*:nä (SHL). Liitto perustettiin ylläpitämään terveitä markkinoita ja varmistamaan hautauskulttuurin siirtyminen sukupolvelta toiselle (Kiiskinen & Aaltonen 1992, 42–45, 66–67). Vuonna 2009 Suomessa oli noin 500 hautaustoimistoa, joista arviolta 200 ei kuulunut liittoon (Molander 2009, 59). Täsmällistä ja ajantasaista lukua hautaustoimistojen lukumäärästä tai niiden työntekijämääristä ei ole saatavissa.

Vuonna 2006 SHL ry:n jäsenhautaustoimistot hoitivat hieman alle 40 000 hautaustoimeksiantoa. Siten kukin hautaustoimisto hoiti keskimäärin 112–128 toimeksiantoa vuosittain. Koska SHL ry:n jäsenyritykset hoitavat noin 70–80 % toimeksiannoista, jää liittoon kuulumattomille hautaustoimistoille hoidettavaksi 48–72 toimeksiantoa kullekin. (Kosonen 2006 teoksessa Molander 2009, 61). Enemmistö hautaustoimistoista harjoittaa myös varsinaisten vainajiin liittyvien palvelujen ja tuotteiden lisäksi myös monenlaista muuta yritystoimintaa, kuten kukkakauppa-, pitopalvelu-, hautauskiviliike-, puutarhamyymälä-, lahjatavara- tai huonekaluliike-, sisustuspalvelu- tai hotelli- ja ravintolatoiminta (Molander 2009, 75).

Valtaosa hautaustoimistoista on yrittäjäperhevetoisia, vaikka tarkkoja lukuja perhevetoisista hautaustoimistoista ei ole saatavissa (SHL 2017b, 6). Tyypillisesti hautaustoimiston omistaa siis pariskunta, joista toinen jatkaa vanhempien tai isovanhempiensa työtä (Molander 2009, 60). Suomalaista hautauskulttuuria tutkineen Kiiskisen ja Aaltosen (1992, 42–43) mukaan hautaustoimistoyrittämiseen ei tyypillisesti vain lähdetä mukaan, vaan siihen synnyttään. Koska maassamme ei ole oppilaitosta, jossa hautausalan tutkinnon voisi suorittaa, kasvetaan hautauskulttuuriin mukaan perheen ja työn kautta. Kiiskisen ja Aaltosen (1992) tutkimukseen vastanneista lähes kaikki olivat aloittaneet perheyrittäjätyössä jo kouluikäisenä. Tutkijat pohtivatkin, (eml., 42–43), että kasvaminen hautaustoimistoympäristössä on opettanut suhtautumaan kuolemaan luonnollisesti ja ilman tällaista kasvuprosessia hautaustoimistotyön tekeminen muodostuisi ylivoimaiseksi.

Hautaustoimistoja on erikokoisia, mutta keskimäärin niissä työskentelee neljä henkilöä. Työntekijöistä kaksi kolmannelta on naisia. Työtehtävät jakautuvat hautaustoimistoissa pääsääntöisesti siten, että miehet ajavat hautausautoja ja huolehtivat siten vainajien kuljettamisesta ja naiset palvelevat omaisia eli suorittavat myyntityön. Syynä tähän lienee vainajatyön fyysinen kuormittavuus, johon liittyy vainajien nostamista ja kantamista. Yli puolet hautaustoimistotyöntekijöistä on työskennellyt alalla samassa työpaikassa 15 vuotta tai enemmän ja kymmenesosa yli 35 vuotta. Kun hautaustoimistoalalle lähdetään tai joudutaan, siellä myös yleensä pysytään. (Molander 2009, 75, 82, 106–107.)

Edellisistä tutkimuksista johtuen ja vahvistettujen termien puuttuessa tässä tutkimuksessa hautausalan yrityksestä käytetään sen koosta ja yhtiömuodosta riippumatta käytössä vakiintunutta termiä *hautaustoimisto* ja yrityksessä työskentelevistä henkilöistä nimitystä *hautaustoimistotyöntekijä*. Hautaustoimistotyöntekijöihin katsotaan sisältyvän myös hautaustoimistoyrittäjät, mutta tuloksissa *yrittäjät* ja *työntekijät* on eroteltu toisistaan erillisiksi muuttujiksi.

2.1.2 Vähän tutkittu ammattiryhmä

Lyhyesti: Kuolemantyöntekijöitä ja erityisesti hautausoimistotyöntekijöitä on tutkittu varsin vähän sekä Suomessa että ulkomailla. Hautausoimistotyön tehtävien jaottelussa voidaan hyödyntää aikaisempaa tutkimusta ja työssä onkin tunnistettavissa kaksi tehtäväkenttää: työskentely 1) vainajien ja 2) omaisten kanssa.

Suomessa hautausoimistojen työtä on tutkittu vähän (katso myös Erämaja 2006, 44–52). Itse hautausoimistojen työn sisältöä Suomessa on kattavasti tutkinut vain Molander (2009). Hänen tutkimustuloksiaan kuvataan kirjassa *Matka mullan alle - kuolemantyöntekijöiden arki*. Lisäksi Erämajan (2006) väitöstutkimuksen *Viimeinen matka - Toimintatutkimus kirkollisen hautauskentän professiostruktuurista* yhtenä kohteena oli hautausoimistojen professio eli ammattimainen toimijuus. Pentikäinen (1990) taas tutki suomalaista kuolemankulttuuria ja käsitteli eri ammattilaisten, mukaan lukien hautausoimistotyöntekijöiden, asenteita kuolemaa kohtaa (eml., 205–237).

Edellä mainitut tutkimukset ovat ainoita aiheesta löydettävissä olevia suomalaisia tutkimuksia. Ulkomailla hautausoimistotyötä on tutkittu jonkin verran. Esimerkiksi Anna Davidsson-Bremborgin (2002) väitöskirjasta *Yrke: begravningsentreprenör: om utanförskap, döda kroppar, riter och professionalisering* [Ammattina hautausoimistoyrittäjä: ulkopuolisuudesta, vainajista, riiteistä ja ammatillisuudesta] on löydettävissä paljon yhtymäkohtia myös suomalaisten hautausoimistokulttuuriin ja -työhön.

Molanderin (2009) tutkimuskohteena oli kuolemanjälkeisistä toimenpiteistä vastaavien ammattilaisten työ. Kuolemantyöntekijöille, kuten Molander näitä ammattilaisia osuvasti kuvaa, hän tarkoittaa muun muassa sairaalalaitosten vainajantyöntekijöitä, hautausoimistotyöntekijöitä, krematorio- ja kappelityöntekijöitä sekä hautausmaatyöntekijöitä. Menetelminä tutkimuksessa käytettiin muun muassa osallistuvaa havainnointia, yksilö- ja ryhmähaastatteluja sekä hautausoimiston työntekijöiden osalta myös kvantitatiivista kyselyä. (Eml. 22, 24–26). Tutkimus kuvaa kattavasti hautausoimiston työntekijöiden työn sisältöä ja heidän suhtautumistaan omaan työhönsä ja on keskeinen lähde tässä tutkimuksessa.

Hautausoimistotyöntekijät tekevät työtä, jossa tunteet ovat voimakkaasti läsnä ja jossa he kohtaavat jatkuvasti kuolemaa sen kaikissa muodoissa. Heidän työpäivänsä koostuu, ainakin osalla, vainajien käsittelystä ja vainajiin liittyvien asioiden, tuotteiden sekä palveluiden hoitamisesta ja myymisestä. He myös ovat vuorovaikutuksessa surevien omaisten kanssa. (Cahill 1999, 101.) Perekhyttäessä

hautaustoimistotyöhön, on varsin nopeasti tunnistettavissa kaksi erilaista tehtäväkenttää: vainajiin ja omaisiin liittyvä työskentely.

Bartlettin ja Richesin (2007, 233, 236–238) mukaan hautaustoimistojen työntekijöiden tehtävänä on suojella ihmisiä kuoleman aiheuttamilta epämiellyttäviltä tunteilta hautajaisrituaalien avulla. Tutkijat viittasivat tekstissään Goffmanin (1959, alun perin 1956) teatterimetaforaan. Tämän *sosiaalisen teatterin* (Goffman 1983, 4; Erämaja 2006, 140) metaforan avulla on kuvattu ja voidaan kuvata myös hautaustoimistotyötä. Silloin teatteritermein ilmaistuna hautajaisiin voidaan liittää ”näyttämö” ja ”takahuone”, jonka välillä hautaustoimiston työntekijät ikään kuin liikkuvat. Osa toimista, kuten vainajan arkkuun huoltaminen tapahtuu yleisöltä piilossa, takahuoneessa, kun taas saattohetkessä ja hautajaisissa vainaja on yleisön edessä, näyttämöllä. Näin ollen hautaustoimiston työntekijät joutuvat työskentelemään näyttelijän lailla roolissa ja pukemaan päälleen naamion suojellessaan omaisia hautajaisiin liittyviltä epämiellyttäviltä tunteilta. (Bartlett ja Riches 2007, 233, 236–238; katso myös Goffman 1956, 73–74)

Sekä Erämaja (2006, 24–25, 136–147) että Hyland ja Morse (1995, 462) tunnistavat myös Goffmanin (1956) metaforan työn kahtiajakoisuudesta näyttämöllä ja sen takana tapahtuvasta työstä. Näyttämön takana tapahtuva työ on enemmän suorittamista eikä käytöksen tarvitse olla niin kontrolloitua (Hyland & Morse 1995, 462). Myös Pentikäinen (1990, 217) näkee hautaustoimistotyön eri tehtävissä kielenkäytössä eroavaisuuksia, jotka voidaan liittää tähän samaan ajatteluun. Omaisten edessä puhutaan kuolemasta aivan eri tavalla kuin ammattilaisten kesken. Kuolemaa kunnioittava sävy katoaa, kun asioista keskustellaan vain työnä.

Bartlett ja Riches (2017, 242) toteavat, että kuoleman ja kuolevaisuuden kohtaaminen sekä työssä ylläpidettävä rooli on kuluttavaa. Täytyy kuitenkin huomauttaa, että heidän tutkimuksessaan korostui yhdysvaltalaisen hautauskulttuurin rituaalimaisuus, kuten huolellisesti valmistellun vainajan esittely omaisille. Suomalaisessa hautauskulttuurissa rituaalit ovat hieman erilaiset, kuten myöhemmin kuvataan. Kuitenkin, myös suomalaisessa kulttuurissa on havaittavissa hautaustoimistotyöntekijän rooli toiminnan ohjaajana ja omaisten tunteiden suojelijana esimerkiksi saattohetkessä.

Erämaja (2006, 136) mukailee väitöskirjassaan Häneliä (2003) ja luokittelee hautaustoimiston roolin vainajan saattamisessa kuuteen eri tapahtumaan: 1) kuolemantapaus ja ensimmäinen yhteydenotto omaisten ja hautaustoimiston välillä, 2) ruumiin noutaminen, 3) neuvottelu hautaustoimistossa, 4) hautausjärjestelyjen tekeminen, 5) vainajan esille tuominen jäähyväisiä varten ja 6) varsinainen hautaaminen. Davidsson-Bremborg (2006, 274–279) taas tunnistaa viisi

erilaista hautaustoimistolle kuuluvaa tehtäväkenttää: 1) ruumis, 2) logistiikka, 3) sureminen, 4) laki, 5) rituaalit.

Seuraavissa kappaleissa hautaustoimistotyötä esitellään kahtiajakoisen tehtäväkentän avulla. Tällöin hautaustoimistotyön eri vaiheet voidaan nähdä liittyvän aina joko 1) vainajien tai 2) omaisten kanssa tehtävään työhön. Myöhemmin taulukossa 1 eri hautaustoimistotyön eri työvaiheet kuvataan molempien tehtäväkenttien osalta. Työvaiheiden jaottelussa hyödynnetään edellisessä kappaleessa kuvattua (Erämäjan 2006, 136) työn jaottelua erilaisiin tapahtumiin. Davidsson-Bremborgin (2006, 274–279) tehtäväkenttien kuvaukset taas voidaan tässä jaottelussa nähdä jakautuvan osittain koskemaan sekä vainajien että omaisten kanssa tehtävää työtä eri työvaiheissa.

2.1.3 Työskentely vainajien kanssa

Lyhyesti: Vainajan kanssa työskentely koostuu ruumiin kuljettamisesta sekä huoltamisesta arkkuun laittamista varten. Vainaja on työn objekti, ei subjekti. Työ tehdään pääsääntöisesti yksin ja ilman omaisten läsnäoloa. Vainajat noudetaan yleisimmin hoitolaitoksista ja joskus myös muualta poliisin pyytäessä noutoa. Tällöin työ voi tapahtua haastavissa olosuhteissa. Arkuksen yhteydessä vainajaa käsitellään arvokkaasti. Joskus omaiset haluavat katsoa vainajaa esimerkiksi saattohetken yhteydessä, hautaustoimistotyöntekijältä vaaditaan erityistä hienotunteisuutta.

Omaisille vainaja on subjekti, henkilö johon liittyy paljon muistoja. Hautaustoimistolle vainajan ruumis on objekti, jota täytyy kuljettaa, pukea, nostaa ja kantaa. (Davidsson-Bremborg 2002, 80.) Vainajan kuljettaminen on ollut hautaustoimistojen keskeinen tehtävä jo hautaustoimialan syntyajoista alkaen. Vainaja noudetaan kuolintavasta ja -paikasta riippuen hoitolaitoksesta tai poliisin pyynnöstä muualta. *Hoitolaitoksella* tarkoitetaan tässä tutkimuksessa erilaisia laitoksia, kuten sairaaloita ja vanhainkoteja, joissa potilaat tai asukkaat ovat hoitohenkilöstön välittömän valvonnan alaisena. Hoitolaitoksesta vainajan noutaa omaisten valtuuttama hautaustoimisto. Osa hautaustoimistoista on ulkoistanut kokonaan vainajakuljetuksen hautauskuljetusyrityksille. (Molander 2009, 58, 98, 106). Kuoleman ja hautaamisen välisen ajan ruumiita säilytetään useimmiten seurakuntien ruumishuoneissa tai hoitolaitosten kylmiöissä (Erämaja 2006, 108).

Laki kuolemansyyntutkinnasta (459/1973) määrittelee ne tilanteet, joissa poliisin on selvitettävä kuoleman syy. Kun kuolema ei ole tapahtunut hoitolaitoksessa, vaan henkilö on kuollut jossakin muualla yllättäen esimerkiksi tapaturmaisesta, itsemurhan tai väkivallan seurauksena, poliisi selvittää tapahtumapaikalla kuolinolosuhteet ja tilaa tekemiensä sopimusten mukaisesti paikalle hautaustoimiston edustajan. (Kiiski 2009, 29, 48.) Näihin sopimuksiin kuuluu, että hautaustoimisto

sitoutuu ympärivuorokautiseen välittömään lähtövalmiuteen (Erämaja, 2006, 139), sillä kuolema ei katso aikaa eikä paikkaa. Myöhemmin hautaustoimisto huolehtii vielä vainajan kuljettamisesta mahdolliseen ruumiinavaukseen. (Erämaja, 2006, 139). Koska nämä tapahtumat ovat osa kuolemansyyn selvittämistä ja siksi salassa pidettäviä tapahtumia, ei esimerkiksi Molanderin (2009) tai Erämajan (2006) tutkimuksissa käsitelty näitä tapahtumia tarkemmin.

On kuitenkin tärkeää kuvata myös se puoli hautaustoimistotyössä, jossa henkilö kuolee muualla kuin hoitolaitoksessa. Kuvaan tässä kohdassa hautaustoimistotyötä omien kokemusteni avulla, sillä olen poliisina ollut paikalla lukuisilla tehtävillä, jossa henkilö on menehtynyt hoitolaitoksen ulkopuolella yllättäen tai hänet on löydetty kuolleena. Kuolinpaikka voi tällöin olla mikä tahansa kehdosta liikenneonnettomuuspaikkaan ja aina jonkun kodista pimeään, sateiseen metsään keskellä yötä. Vainaja voi olla minkä tahansa ikäinen vauvasta vanhukseen. Kuolema on voinut tapahtua luonnollisesti tai sitten oman tai toisen käden kautta.

Vainaja voi tällöin olla siisti, väkivallan ruhjoma tai sekundaariset kuolemanmerkit voivat olla jo näkyvissä. Riippuen kuolemasta kuluneesta ajasta sekundaariset kuolemanmerkit voivat tarkoittaa vainajan ruumiissa havaittavissa olevaa kuolonkankeutta, lautumia, jäähtymistä, kuivumista tai mätänemistä (Kiiski 2009, 33–38). Kuolinpaikalla voi olla surevia ja järkyttyneitä omaisia, jotka ovat joko itse löytäneet vainajan tai tulleet paikalle. Tällaisessa ympäristössä vainajia noutavat hautaustoimistotyöntekijät joutuvat työskentelemään.

Kokemus on traumaattisin tietysti omaisille, mutta se voi olla hyvin traumaattinen ja tunteellinen myös auttajille. Suru tarttuu helposti, varsinkin esimerkiksi silloin, kun kyseessä on lapsen tai nuoren kuolema. Hautaustoimistotyöntekijän näkökulmasta tilanteessa pyritään olemaan hienovaraisia ja huomioimaan omaiset parhaalla mahdollisella tavalla. Vainaja tulee saattaa tällöin kunniallisesti kantamiseen käytettävälle paarelle ja siitä ruumisautoon. Vainajan koko ja paino sekä ympäristö asettavat haasteita, isokokoisen vainajan kantaminen alas omakotitalon ahtaita kierreportaita tai metsän keskeltä on fyysisesti erittäin raskasta työtä. Työn vaativuutta lisää myös se, että paikalla olevat omaiset usein seuraavat toimintaa vierestä. Virheisiin ei tällöin ole varaa.

Erämajan (2006, 140) mukaan hautaustoimistoissa vainajia siirtämässä on tyypillisesti kaksi henkilöä, joista toinen voi olla niin sanottu keikkatyöntekijä. Keikkatyöläiset suorittavat vainajien kuljettamista oman päätoimisen ammattinsa ohella. He eivät tyypillisesti ole mukana hautaustoimiston myyntityössä. Erämajan (eml.) tutkimuksessa yrityksissä oli eroja siinä, oliko hautaustoimistoyrittäjä itse mukana noutamassa vainajaa vai suorittiko työn eri henkilöt. Joillekin yrittäjille mukanaolo oli ehdottoman tärkeää.

Edellä esitelty kuolintapa, jota tyypillisesti kutsutaan *kotikuolemaksi*, on kuitenkin harvinaisempaa. Sairaalassa tai muussa hoitolaitoksessa, kuten vanhainkodeissa tapahtuva kuolema onkin tavallinen tapa kuolla Suomessa (Erämaja 2006, 70). Kun vainaja on kuollut hoitolaitoksessa tai siirretty poliisin pyynnöstä tapahtumapaikalta sairaalan kylmiöön, on hautaustoimiston tehtävä noutaa vainaja sieltä omaisten valtuuttamana (Molander 2009, 58) lääkärin annettua hautausluvan (SHL 2017c, 38). Molander (2009, 65–75) kuvailee tutkimuksessaan osallistuvan havainnoinnin avulla vainajan noutamista hoitolaitokselta ja kuljettamista kotipaikkakunnan kappeliin. Nämä seuraavassa kappaleissa kuvatut vainajien matkat hoitolaitoksesta hautaan auttavat hahmottamaan hautaustoimistotyön vaiheita erityisesti vainajien kanssa tehdyn työn näkökulmasta. Kertomuksia on täydennetty myös muiden tutkimusten tiedoilla.

Hoitolaitoksessa vainajaa säilytetään kylmiössä, jonka yhteydessä on usein kappeli, jossa omaiset voivat käydä katsomassa vainajaa. Hautaustoimiston työntekijät tulevat paikalle arkun kanssa, johon vainaja siirretään. Tätä ennen vainaja kuitenkin siistitään ja puetaan vaaleisiin kuolinvaatteisiin tai omaisten antamiin vaatteisiin. Vainajan omat vaatteet ilmentävät usein jotenkin henkilön persoonallisuutta tämän eläessä. Arkkuun voidaan laittaa esimerkiksi kuolleen lapsen unikaveri tai muu vainajalle tärkeä esine. Mahdollisen ruumiinavauksen tai väkivallan jäljet pyritään siistimään. Tavoitteena on, että vainaja näyttäisi siltä kuin olisi nukahtanut rauhalliseen uneen. Tähän viittaavat myös rekvisiittaan kuuluva arkun pehmeä patja, tyyny ja peitto. (Molander 2009, 67, 72; Erämaja 2006, 144, 188, 210; Hyland & Morse 1995, 466–467; Aho 2016, 13.)

Tätä vainajan arkkuun huoltamista, siistimistä ja pukemista kutsutaan myös *arkuttamiseksi*, jossa omaiset voivat pääsääntöisesti olla halutessaan mukana. Harva omaisista kuitenkaan nykyään enää haluaa osallistua arkuttamiseen. Vainajat saattavat olla hyvinkin epäsiistissä kunnossa hoitotoimenpiteiden tai kuoleman aiheuttamien vammojen jäljiltä. Myös sekundaariset kuolemanmerkit vaikuttavat vainajan ulkonäköön. Vainajan siistimisen jälkeen voidaan järjestetää, omaisten niin halutessa, *saattohetki*, jolloin omaisilla on mahdollisuus tulla katsomaan vainajaa ja jättämään hyvästejä ennen arkun sulkemista. Enenevässä määrin omaiset eivät halua katsoa vainajaa, sillä näin säilyy kauniimpi kuva menetetystä omaisesta. (SHL 2017c, 38, 40; Erämaja 2006, 140, 187). Toisaalta surutyön alkamiseksi olisi tärkeää, että vainaja todellakin näyttää kuolleelta, kun omaiset näkevät tämän. (Davidsson-Davidsson-Bremborg 2006, 275; Schäfer 2007, 7–8; Parsons 2003, 75).

Toisin kuin Yhdysvalloissa, jossa ruumis valmistellaan palsamoinnilla omaisille näyttöä varten, suomalaiseen, kuten myöskään ruotsalaiseen hautauskulttuuriin, ei kuulu vainajien erityinen valmistelu lähes eläväksi näyttävään kuntoon omaisille näyttämistä varten (thanatopraksis).

Peseminen, hiusten kampaaminen ja mahdollinen parran ajaminen kuitenkin ovat normaali käytäntö. Myös meikkiä voidaan käyttää. Hautaustoimistotyöntekijän harkinnassa on, onko vainaja siinä kunnossa, että tämä voidaan näyttää omaisille. (Erämaja 2006, 129; Davidsson-Bremborg 2006, 275; McCarthy 2016, 315; Parsons 2003, 74–76; Hyland & Morse 1995, 466.)

Koska suru vaatii tilaa ja aikaa, toivoivat hautaustoimiston työntekijät Molanderin (2009, 64–65, 101–102) tutkimuksessa omaisystävällisiä arkutustiloja, jossa oli vainajan katsomiseen sopiva kappeli. Joissain paikkakunnilla vainajat kuljetettiin samoista ovista roskien kanssa, kun taas esimerkiksi hautausmaan kappelissa vainaja kuljetetaan paraatiovesta haudattavaksi. Näemme tässä myös selkeän näkökulmamuutoksen, hoitolaitokselle kuollut on epäonnistumisen indikaattori (Keidel 2002, 201), joka vaivihkaa poistetaan prosessista takahuoneiden kautta näkymättömiin. Hautajaisissa vainaja taas on rituaalin keskiössä.

Tässä on nähtävissä yhtymäkohtia Goffmanin (1956) teoriaan sosiaalisesta teatterista. Goffmanin (1956) teatterivertauksen ymmärtäminen ei ole välttämätöntä tämän tutkimuksen kannalta, mutta auttaa jäsentämään ja ymmärtämään hautaustoimistotyön sisältöä. Osa työstä tehdään siis näkyvillä ja osa näkymättömissä, mutta lopulta työn lopputulos asetetaan kaikkien nähtäväksi. Lopputuloksella ei tässä viitata vain valmisteltuun vainajaan, vaan kaikkeen hautaustoimiston tarjoamaan palveluun.

Suurin osa omaisista haluaa, että hautaustoimiston edustaja on läsnä kappelissa, kun he katsovat saattohetken yhteydessä vainajaa. Osa suree ja itkee vainajaa avoimesti, osa on varautuneempia. Kappelissa on mahdollisuus kuunnella musiikkia tai, kuten Molanderin (2009) kuvailemassa tapauksessa, hautaustoimiston paikalla oleva edustaja lauloi saattohetken aikana, mikäli omaiset niin pyysivät. Hautaustoimiston työntekijällä on saattohetkessä rituaalijohtajan rooli ja mitään varsinaista kaavaa tilanteeseen ei ole. Saattohetkessä voidaan hautaustoimistosta riippuen sytyttää kynttilä, laulaa virsi tai lausua psalmi, lyhyt puhe tai rukous tai jättää koko tapahtuman sisältö omaisten vastuulle.

Omaiset voivat osallistua myös liinan laittamiseen vainajan kasvoille (kasvoliina) tai arkun sulkemiseen. Mukana tilanteessa saattaa olla myös vainajan perheeseen tai lähisukuun kuuluneita lapsia. Joskus paikalla voi olla myös sairaalan oma pastori. Osa hautaustoimiston työntekijöistä voi kokea roolinsa tilanteessa ristiriitaisena, sillä heiltä saatettiin odottaa jonkinlaista *saattohartautta* ja rukousta, jotka eivät heidän mielestään kuulu yksiselitteisesti hautaustoimiston, vaan seurakunnan tehtäviin. (Molander 2009, 68–75; Erämaja 2006, 214–220, Davidsson-Bremborg 2002, 164.)

Hoitolaitoksen kappelilta vainaja kuljetaan oman kotipaikkansa seurakunnan kappeliin odottamaan hautausta. Tällä matkalla vainajan lähiomainen voi saattaa vainajaa tulemalla ruumisauton kyytiin. (Molander 2009, 70–75.) Matkan aikana omaisten kanssa saatetaan kuunnella myös *sanomakellot* (tai *sielunkellot* Molander 2009, 94) eli kirkonkellojen soittaminen vainajan kuoleman johdosta. Itse hautaamiseen liittyen hautaustoimiston tehtävänä on mahdollisesti hautajaisista riippuen tuoda arkku paikalle, huolehtia koristelusta kuten kukista, kynttilöistä sekä suruadresseista ja olla muutenkin omaisten apuna. Seurakunta vastaa muista hautaukseen liittyvistä järjestelyistä, mutta hautaustoimisto toimii usein välittäjänä omaisten ja seurakunnan välillä.

Tapauksissa, joissa henkilö kuolee hoitolaitoksessa eikä asiassa tarvita esimerkiksi ruumiinavausta, kuoleman ja hautaamisen välinen aika on tyypillisesti noin kaksi viikkoa. Kun kuolinsyy ei ole selvä tai ruumiinavaus halutaan tehdä jostakin muusta syystä, pitenee aika 3–4 viikkoon. Säilytystiloista johtuen kuoleman ja hautaamisen välillä on harvoin kuukautta pidempi aika. Tuhkaus taas suoritetaan tyypillisesti kaksi viikkoa siunaamisesta, jonka jälkeen urna luovutetaan omaiselle tai hautaustoimiston edustajalle. (Erämaja 2006, 146, 164, 172–173, 178–180.) Hautaustoimilaki (457/2003) määrittelee ainoastaan, että vainajan ruumis on ilman aiheetonta viivytystä haudattava tai tuhkattava. Omaisten kannalta aika on raskasta, ennen hautausta tai tuhkausta koetaan, että asia on vielä kesken ja vasta hautajaisten jälkeen elämää voidaan jatkaa (Erämaja 2006, 179).

2.1.4 Työskentely omaisten kanssa

Lyhyesti: Hautaustoimistotyöntekijällä on tärkeä rooli omaisten auttamisessa ja tukemisessa. Neuvotteluissa sovitaan kuoleman jälkeisiin tapahtumiin ja hautajaisiin liittyvistä järjestelyistä. Usein hautaustoimistotyöntekijät ovat ensimmäisiä tahoja, jonka omaiset kohtaavat menetyksen jälkeen. Omaiset voivat olla neuvotteluissa voimakkaiden tunteiden ja surun vallassa, jolloin hautaustoimistotyöntekijöiltä vaaditaan erityistä kykyä käsitellä näitä tilanteita. Työ on ennen kaikkea asiakkaiden eli omaisten ehdoilla menemistä. Tuotteet sekä palvelut suunnitellaan ja ihmiset kohdataan hyvin henkilökohtaisella ja yksilöllisellä tasolla.

Hautaustoimiston työntekijät ovat yksi niistä ensimmäisistä ja ensisijaisista henkilöistä, jotka toimivat surevien kanssa (Parsons 2003, 67). Vaikka hautajaisten järjestäminen ja hautaamiseen liittyvien asioiden hoitaminen vaativat paljon omaisten voimavaroja, haluavat he yleensä olla mukana tekemässä viimeistä palvelusta vainajalle (Aho 2016, 13). Suomessa ei ole yhtenäistä käytäntöä siitä, kenen ammattilaisen tehtäväksi surevien tukeminen kuuluu. Läheisen yllättävä

kuolema on omaisille traumaattinen kriisi, josta toipuminen voi viedä vuosia tai kestää läpi elämän. Surevien kohtaaminen on hautaustoimistotyöntekijöiden näkökylmästä lyhyt, mutta tuo kohtaaminen luo monesti perustan erityisesti läheisensä äkillisesti menettäneiden selviytymiselle kriisistä. Surun kohtaaminen tulisi olla aitoa, joten epä-empaattista ja rutiininomaista työskentelyä tulisi välttää, sillä annettu sosiaalinen tuki on yksi tärkeimmistä selviytymistä edistävästä seikoista. (Aho, 2017, 17–19; Cohen & Willis 1985.)

Kun Molander (2009) kysyi hautaustoimistotyöntekijöiltä, mikä on heidän tärkeimpiä tehtäviään, enemmistö valitsi asiakkaiden palvelun. Pystyäkseen tarjoamaan oikeita palveluita, on hautaustoimistotyöntekijöiden perehdyttävä asiakkaan tilanteeseen ja tunnemaailmaan. Asiakaspalvelu käsitti kukkien sidonnan, vainajien saattelun sairaalasta kappeliin yhdessä omaisten kanssa sekä hautajaisten suunnittelun, järjestelyn ja hoidon. Lisäksi työntekijöillä oli liikkeenhoitoon liittyviä tehtäviä, kuten myynnin, hallinnon, taloustöiden ja päivittäisten rutiinien hoitamista. Surevien omaisten kohtaaminen miellettiin kuitenkin ydintapahtumaksi hautaustoimistotyössä. Tärkeimmiksi osaamisalueiksi mainittiin myyntityö sekä ihmistuntemus/psykologia. Nämä kaksi, myyntityö ja ihmistuntemus kytkeytyvät toisiinsa vahvasti, sillä onnistunut myyntityö edellyttää toisen ihmisen käyttäytymisen ja ajattelun ymmärtämistä. (Eml. 76, 97, 109.)

Asiakkaan osoittama kiitollisuus kantaa työssä eteenpäin. Hyvällä asiakaspalvelulla nähtiin olevan liiketaloudellisia merkityksiä, yrityksen maine osaavana palveluntuottajana asiakkaiden joukossa oli tärkeää (Molander 2009, 76, 97, 109). Erityisesti pienellä paikkakunnalla maineen merkitys korostui. Vaikka hautaustoimistotyö on liiketoimintaa, eettisesti tärkeää hautaustoimistoille on, etteivät he mainosta itseään sairaaloissa tai tehtävillä, joissa vainajia noudetaan poliisin pyynnöstä, vaan omaisilla on täysi vapaus valita palvelun tarjoava hautaustoimisto (eml., 139, 192). Erämajan (2006, 195) tutkimuksessa 62 %:ssa tapauksista hautaustoimiston valintaan vaikutti aikaisempi kokemus hautaustoimistosta tai sukulaisten ja tuttujen suositukset.

Hautaustoimisto on tyypillisesti se taho, johon otetaan ensimmäiseksi yhteyttä henkilön kuoleman jälkeen. Pienemmissä seurakunnissa ensimmäinen kontakti voi olla myös kirkkoon. (Erämaja 2006, 202.) Tapa on samanlainen myös Ruotsissa (Davidsson-Bremborg 2002, 123). Asiakkaat saapuvat ensimmäistä kertaa hautaustoimistoon yleensä ilmoittamatta siitä etukäteen. Tämä tekee hautaustoimistotyöntekijän työpäivän etukäteen aikatauluttamisesta hankalaa. (Erämaja 2006, 140.) Omaiset tulevat tyypillisesti hautaustoimistoon kaksi ja puoli vuorokautta läheisen kuoleman jälkeen (Molander (2009, 82–83, 85). Ensitapaaminen, jota kutsutaan myös neuvotteluksi, kestää

yleensä noin tunnin (Erämaja 2006, 142). Omaisten kanssa neuvotellaan kasvotusten keskimäärin kahdesta kolmeen kertaa ja puhelimesta kolme kertaa (Molander 2009, 82).

Tapaamisessa selvitetään hautajaisiin liittyvät toiveet ja annetaan neuvoja kuolemaan jälkeisissä järjestelyissä. Tapahtumien koordinoijana hautaustoimistotyöntekijän saatava eri osapuolten näkemykset selkeästi esille, sillä omaiset eivät aina ole keskenään samaa mieltä järjestelyistä. Myyntineuvottelujen päätteeksi on tärkeää, että esimerkiksi arkkuun ja muihin asioihin liittyvistä päätöksistä ja sopimuksista vallitsee yhteisymmärrys, jotta asiakkaat tietävät mitä olivat valinneet ja tilanneet. (Molander 2009, 82–83, 85.) Työ on asiakkaan ehdoilla menemistä ja hautajaiset pyritään aina järjestämään asiakkaan toiveiden mukaisesti (Emke 2002, 274; Winkel 2001, 74; Hyland & Morse 1995, 470–471).

Hautaustoimistotyö on lähtökohtaisesti myyntityötä, sillä asiakkaan surun keskellä hautaustoimiston tehtävänä on myydä tuotteita ja palveluitaan. Rahan ja kuoleman yhtälö saattaa luoda eettisen ristiriidan, jota silloin tällöin on spekuloitu mediassakin. Suoraan hautaustoimistolle maksettavia kustannuksia ovat arkku/uurna, vainajan vaatetus, arkkuun asettaminen, kuljetukset sekä mahdolliset toimistopalkkiot. Keskustelua ei kuitenkaan aloiteta arkkukaupoilla, vaan ensin tilanteesta puhutaan yleisesti ja kartoitetaan tarvittavat faktat. Rahasta puhutaan neuvotteluissa vähän ja harva omainen edes kilpailuttaa hautauspalvelut. (Erämaja 2006, 143, 198, 201, 207; Parsons 2003, 71; Hyland & Morse 1995, 466; Molander 2009, 121–122.)

Tärkeimpiä hautaustoimistossa asiakkaiden kanssa selvitettäviä asioita ovat muun muassa: haudataanko vai tuhkataanko vainaja sekä siunauspaikan sekä hautapaikan, hautakiven, arkun valinta ja papin valinta, vainajan ylle puettavat vaatteet, kukkalaitteet ja muut koristeet, muistotilaisuuden järjestäminen, kuolinilmoituksen laadinta, aikataulujen suunnittelu sekä laskutus. Hautaustoimisto tukee ja ohjeistaa muissakin hautaukseen liittyvissä asioissa, kuten yhteydenotoissa eri tahoihin (esimerkiksi pitopalveluun ja viranomaisiin) sekä asiakirjojen hankinnassa (esimerkiksi perunkirjoitus ja hautauslupa). (Molander 2009, 86–96). Hautajaisen jälkeen on mahdollista järjestää jälkitapaaminen, jonka yhteydessä laskun lisäksi voidaan antaa pieni lahja tai muistokynttilä asiakkaalle (Erämaja 2006, 196, 369). Hautaustoimistot haluavat tarjota asiakkaalleen siis täyden palvelun pakettia, kuitenkin sen mukaan kuin asiakas itse haluaa.

Työ on ennen kaikkea asiakkaan ehdoilla menemistä. Kelloon tuijottaminen on tässä ammatissa ”kuolemansynti” (Davidsson-Bremborg 2002, 148). Hautajaisista sopimisessa voidaan keskustella ensin niitä näitä ja tarvittaessa, mikäli asiakas on voimakkaiden tunteiden vallassa, voidaan järjestelyistä sopimista siirtää myöhempään (Molander 2009, 84–85). Hautaustoimistotyöntekijä voi

aluksi pyrkiä viemään keskustelua henkilökohtaisemmalle tasolle ja nonverbaalilla viestinnällä saada asiakkaat tuntemaan olonsa mukavaksi, jolloin heidän on helpompi ilmaista hautajaisiin liittyviä toiveitaan (Hyland & Morse 1995, 465). Erämajan (2006, 204) haastattelemat omaiset olivat usein myönteisesti yllättyneitä käynnistään hautausoimistossa. Siellä käyty keskustelu oli koettu helpottavana: sai rauhassa puhua ja kysyä kaikkea, mitä mielessä oli.

Asiakaspalvelusta pääsääntöisesti vastaavien hautausvirkaileijoiden työssä roolit voivat siis olla monet. He itse näkevät roolinsa neuvonantajina, tiedonjakajina, koordinoijina ja myyntineuvottelijoina. Tunteellisissa tilanteissa roolit muuttuvat vanhemman rooliksi, sovittelijaksi ja joskus jopa syntipukiksi, kun omaiset tarvitsivat jonkun, jota syyttää tapahtuneesta ja johon purkaa tunteet. (Molander 2009, 86.) Hautausoimiston työntekijätään eivät voi välttyä kohtaamasta tunteiden vallassa olevia asiakkaista ja myös viha voi olla yksi tapa reagoida suruun (Parsons 2003, 68–69; Molander 2009, 114).

Molanderin (2009, 79) tutkimuksessa ei kysytty hautausoimistotyöntekijöiltä siitä, kokivatko he työhönsä kuuluvan lohduttajan roolia. Ajatus lohduttajan roolista on kuitenkin luonteva ja sitä tukee Molanderin (2009, 86) tutkimuksen hautausoimistotyöntekijän kuvaus siitä, ettei koskaan jätä vainajan katsomisen liittyvää tilaisuutta itkuun, vaan viimeiseksi veisataan edes virsi. McCarthyn (2016, 319) hautausoimistotyöntekijät kokivat heidän tehtävänsä olevan vainajista, hänen lähiomaisistaan ja perheen maineesta huolehtiminen. Näin hautausoimistotyöntekijöiden voidaan nähdä olevan myös lohduttajia ja omaisten auttajia näiden surun keskellä ammatillisen roolinsa lisäksi.

2.1.5 Yhteenvedo hautausoimistotyöstä

Taulukon 1 yhteenvedon avulla hautausoimistotyön eri vaiheista saa kokonaiskuvan. Taulukko kuvaa hautausoimistotyön eri vaiheita aina kuolemantapauksesta hautajaisiin asti. Hautausoimistotyötä tarkastellaan taulukossa kahden erilaisen tehtäväkentän kautta huomioiden työskentely vainajien ja omaisten kanssa kaikissa eri työvaiheissa.

Taulukko 1. Hautaustoimistotyön vaiheet

TAPAHTUMA	TYÖSKENTELY VAINAJIEN KANSSA	TYÖSKENTELY OMAISTEN KANSSA
Kuolemantapaus	Hautaustoimistotyöntekijät noutavat vainajan hoitolaitoksesta tai poliisin pyynnöstä kuolinpaikalta.	Omaiset saattavat olla paikalla kuoleman tapahtuessa tai löytävät itse vainajan. Hautaustoimistotyöntekijät ottavat omaiset huomioon esimerkiksi esittämällä osanottonsa.
Vainajan siirtäminen	Hoitolaitoksen henkilökunta siirtää vainajan kylmiöön tai vaihtoehtoisesti hautaustoimistotyöntekijät siirtävät vainajan kuolinpaikalta säilytyspaikkaan.	Vainajan siirto muualla kuin hoitolaitoksessa voi tapahtua omaisten läsnä ollessa ja vaatii erityistä hienotunteisuutta.
Hautajaisjärjestelyt	Hautajaisjärjestelyissä huomioidaan myös vainajan mahdollisesti eläessään esittämät toiveet.	Omaiset saapuvat tyypillisesti tässä vaiheessa hautaustoimistoon sopimaan hautajaisiin liittyvistä järjestelyistä. Järjestelystä voidaan sopia myös erilaisilla tiedonsiirtovälineillä.
Ruumiinavaus	Ruumiinavausta ei tarvitse lain mukaan tehdä, jos kuolemansyy on täysin selvä. Tarvittaessa hautaustoimisto siirtää vainajan tarvittaessa ruumiinavauksen suorittavaan sairaalaan ja sieltä takaisin säilytyspaikkaan.	Omaiset eivät ole läsnä tilanteessa.
Arkkuun laittaminen	Hautaustoimistotyöntekijä siistii ja pukee vainajan ennen tämän arkkuun laittamista. Vainajalle voidaan pukea tämän omat vaatteet ja arkkuun saatetaan laittaa tälle tai omaisille tärkeitä esineitä.	Arkuttamiseen voi liittyä saattohetki, jossa hautaustoimistotyöntekijä näyttää arkussa olevan vainaja omaisille hyvästien jättöä varten. Tilaisuudella saattaa olla myös seremoniallinen luonne.
Hautajaiset	Hautaustoimistotyöntekijä siirtää vainajan hautauspaikalle kylmiöön odottamaan hautajaisia (hautaan laskeminen tai tuhkaus).	Omaiset voivat olla mukana saattamassa vainajaa viimeiselle matkalle. Hautaustoimisto saattaa tarjota monenlaisia hautajaisiin liittyviä oheispalveluita.

2.2 Tunteet työssä

Tunteet kuuluvat erottamattomana osana ihmisyyteen, eikä niiltä voi välttyä työelämässäkään. Seuraavissa luvuissa kuvaillaan hautaustoimistotyön tutkimuksen kannalta olennaiset tunteisiin liittyvät käsitteet, keskeisimpänä myötätunto. Tunteiden syntymisen ja kokemisen ymmärtäminen on tämän tutkimuksen kannalta keskeistä, sillä emotionaalisesti kuormittavassa hautaustoimistotyössä joudutaan kokemaan monenlaisia tunteita.

2.2.1 Tunteet, stressi ja trauma

Lyhyesti: Tunteet ovat käyttäytymisemme perusta. Stressi liittyy tilanteisiin, jossa tunnemme, että käytössämme olevat resurssit ja ympäristön vaatimukset eivät ole tasapainossa. Psykkinen trauma taas on stressiä ja ahdistusta aiheuttava yllättävä tapahtuma.

Tunteet toimivat tarkkaavaisuutemme suuntaajana, toimintaamme ohjaavana sekä liikkeellepanevana voimana eli motivaattorina. (Nummenmaa 2010, 13–14, 16; Molander 2003, 23.) Tunteilla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa koko tunnekokemuksen prosessia, johon kuuluvat tunteen aiheuttama tapahtuma, tunnereaktiot sekä tunnekokemukset. Tunnereaktiot ovat tiedostamattomia ja automaattisia pitäen sisällään reaktioon liittyvän aivotoiminnan, kehon toiminnan ja käyttäytymisen muutokset sekä tunneilmaisut. Tunnekokemus syntyy tietoisesta tunnetilasta ja tietoisuudesta sen aiheuttajasta. (Nummenmaa 2010, 13–14, 16.) Tunteilla on siis aina kohde (Molander 2003, 23). Erilaisiin tunneteorioihin ja tunteiden neurobiologisiin syntymekanismeihin ei ole tarpeen tässä yhteydessä perehtyä enempää. Tärkeää on kuitenkin ymmärtää, että voimme vaikuttaa tunneinformaation prosessiimme tietyissä rajoissa myös tietoisesti (Nummenmaa 2010, 114).

Tietoisuus tunteistamme on mielenterveytemme perusta. Havaitsemalla ja tunnistamalla tunteita kykenemme selvittämään niiden alkulähteen ja tekemään asialle jotakin. Näin esimerkiksi ahdistuneisuuden lähteen löytäminen ja konfliktin ratkaiseminen ovat mahdollista, jolloin ahdistuksen tunne häviää. Vaikka ratkaisu ei olisikaan pysyvä, voimme kuitenkin tilapäisesti muuttaa käyttäytymistämme esimerkiksi suuntaamalla huomiomme muualle. Kuormittava tekijä kuitenkin jää tällöin mieleemme, joten tärkeämpää olisi pyrkiä sellaisiin säätelykeinoihin, jotka vaikuttavat alkuperäiseen tunteen aiheuttamaan tapahtumaan. (Nummenmaa 2010, 54–55, 150–151.)

Tunteet ja stressi liittyvät toisiinsa. Stressin käsitettä käytetään kirjallisuudessa hyvin laajasti ja sillä kuvataan myös arkipäivän ilmiöitä, kuten ”stressaantumista” asioista. Lazarus ja Folkman (1984, 19–21) kuvailevat *psykologista stressiä* tilanteeksi, jossa yksilö kokee ympäristön vaatimusten ylittävän hänen voimavaransa ja vaarantavan näin hänen hyvinvointinsa. Kyse on tällöin yksilön kognitiivisista tulkinnoista hänen ja ympäristön välisestä vuorovaikutuksesta. Toisin sanoen voidaan puhua epätasapainotilasta, jossa yksilö kokee, ettei kykene suoriutumaan hänelle asetetuista vaatimuksista käytettävissään olevilla resursseilla.

Stressitekijöillä tarkoitetaan kaikenlaisia kuormittavia tapahtumia ja tilanteita, jotka aiheuttavat ärsykeperäisesti stressiä. *Stressireaktiot* taas viittaavat niihin psykologisiin ja fysiologisiin vasteisiin, joita ilmenee, kun henkilö reagoi stressitekijöille. (Kinnunen & Feldt 2005, 13.) Erilaisissa työhyvinvointiteorioissa stressi on nähty usein työntekijää kuormittavaksi tekijäksi, jolta voi kuitenkin suojautua erilaisten voimavaratekijöiden, kuten kuormituksen ja työn hallinnan, palkkioiden, työn imun sekä sosiaalisen tuen avulla (katso esimerkiksi Kinnunen & Feldt 2005, 15–30).

Psyykinen trauma on stressiä ja ahdistusta aiheuttava yllättävä tapahtuma (Duodecim 2014). Käypä hoito -suositus (Duodecim 2014; Tarnanen, Ponteva, & Laukkala 2014) kuvailee DSM-5 ja ICD-10 diagnoosijärjestelmiin pohjautuen *traumaperästä stressihäiriötä* (post-traumatic stress disorder) tilanteeksi, jossa potilas on kokenut tai nähnyt traumaattisen tapahtuman, joka aiheuttaisi ahdistuneisuutta kenelle tahansa. Tilanteeseen voi liittyä kuolema, vakava loukkaantuminen, onnettomuus, väkivalta tai niiden uhka tai jokin vastenmielinen asia. Myös yllättävä tiedon saaminen lähiomaisen tai ystävän kuolemasta voi laukaista kyseisen stressin jälkeisen häiriötilan.

Tällaiset poikkeuksellisen järkyttävät tapahtumat kuormittavat henkisesti, vaikei henkilö itse vahingoittuisi fyysisesti tilanteessa. Taustalla on oltava jokin psyykinen trauma, joka voi kehittyä diagnosoitavaksi häiriötilaksi. Tällaiset stressireaktiot ja -häiriöt ovat tavallisia traumaattisten tapahtumien jälkeen ilmeneviä tiloja. Lyhyempikestoinen *akuutti stressireaktio* voi aiheuttaa esimerkiksi levottomuutta, ärtymistä, univaikeuksia ja pahoinvointia, jotka häviävät tuntien tai päivien kuluessa tapahtuneesta. Traumaperäisessä stressihäiriössä sen sijaan ilmenee kuukausia jatkunutta kärsimystä ja haittaa aiheuttavia mielialaoireita, kuten ahdistuneisuutta sekä voimakkaita takauksia, muistikuvia ja painajaisunia tapahtuneesta. (Duodecim 2014; Tarnanen, Ponteva, & Laukkala 2014.)

2.2.2 Työelämä ja tunnettyö

Lyhyesti: Työelämässä tunteisiin suhtaudutaan joskus vähättelevästi, mikä voi johtaa yksilön kannalta negatiivisiin seurauksiin. Tunnettyö liittyy tunteiden työstämiseen, jonka tavoitteena on vastata ammatin vaatimien tilanteenmukaisten tunteiden ja käyttäytymisen säätelyyn. Tunteita on hankala näytellä ja niiden eteen ponnisteleminen on kuluttavaa. Sosiaalisten tilanteiden käyttäytymissäännöt ovat olemassa, jotta vuorovaikutus olisi ennakoitavampaa ja vältettäisiin tilanteisiin liittyvää nolostumista.

Tunteiden merkitystä on alettu korostamaan työelämässä. Tiedämme nykyään, että tunteilla on merkittävä rooli kaikessa ihmisen toiminnassa ja ne vaikuttavat ei vain yksilön toimintaan, vaan myös organisaation tehokkuuteen ja tuloksellisuuteen. Kun töissä ei tarvitse esittää keinotekoisia työminää, työntekijät voivat henkisesti ja fyysisesti paremmin. (Paakkanen, Martela, Rantanen, & Pessi 2017, 124.)

Vaikka tunteisiin liittyvä työelämän tutkimus on lisääntynyt valtavasti viime aikoina, Suomessa tunteista puhuminen käytännön työelämässä on edelleen tabu, asia jota vieroksutaan. Työhön liittyvistä positiivisista tunteista uskalletaan jo jonkin verran puhua, mutta negatiivisista ei niinkään. (Juuti & Pontus 2014, 24–26.) Negatiiviset tunteet pilaavat tunnelman ja häiritsevät työpaikan ilmapiiriä (Molander 2003, 29). Kulttuurissa, jossa tunteista ei ole totuttu puhumaan, työntekijöillä ei välttämättä ole käsitteitä puhua tunteista. Sopivat ilmaisutavat puuttuvat tällöin eikä työntekijät ole välttämättä tottuneet olemaan kosketuksissa tunteidensa kanssa. Tämä puhumattomuus voi johtaa työntekijöillä käsitykseen, että he ovat ainoita, jotka tuntevat näin. Seurauksena voi olla kokemus poikkeavuudesta. Tunteiden kotelointi vaatii veronsa ja voi johtaa kyynistymisen kautta työuupumukseen. (Juuti & Pontus 2014, 26.)

Kukin yksilö ja työyhteisö käsittelevät kokemiaan tunteita eri tavoin. Joissakin yhteisöissä tai organisaatioissa tunteista ei voida puhua avoimesti, joten niistä puhuminen ei ole ylipäättäänkään välttämättä luontevaa. Tällöin keskusteluissa tällaisten työntekijöiden kanssa voi olla hankalaa saada esiin työntekijöiden tunnekokemuksia. Kun tietoa tunteista lisätään, saavat työntekijät käsitteitä ja sanoja ilmaista asioita, joista heillä jo on kokemustietoa. Kuormittavat tunteet ovat voineet vaikuttaa jo pitkään työntekijän mielessä ja kuluttaneet siten voimavaroja, kun niitä ei ole voinut tai pystynyt käsittelemään ääneen. (Nissinen 2012, 9.)

Tunteita voidaan arvottaa, toisin sanoen on "oikein" tuntea tietyllä tavalla tietyissä sosiaalisissa tilanteissa. Joskus sosiaalinen tilanne vaatii siis tunteiden peittämistä. (Molander 2003, 23.) Tunteiden ilmaisuun liittyykin tunnesääntöjä, jotka asettavat julkilausumattomat raamit tunteiden

ilmaisulle työssä. Ilmonen (1999, 319–320) tunnistaa neljänlaisia tunnesääntöjä. Ensinnäkin, mitä tunteita on lupa näyttää ja miten niitä saa näyttää. Toiseksi, kuka saa osoittaa tunteita ja kenelle. Kolmanneksi, missä ja milloin saa mitäkin tunteita osoittaa. Neljäs ja viimeinen tunnesääntö on, että tunteiden ilmaisu kytkeytyy henkilön identiteettiin ja olemukseen, eli millaisena henkilönä häntä pidetään ja siten millaisia tunteita häneltä voidaan odottaa. Nämä normit säätelevät työntekijän tunneilmaisua suhteessa asiakkaisiin ja työtovereihin.

Tunnetyössä on sananmukaisesti kyse tunteiden työstämisestä. Käsitettä *tunnetyö* tai *emotionaalinen työ/työskentely* (emotional labor) käytti ensimmäistä kertaa Arnie Hochschild (1983, 2012) lentoemäntiä koskevassa tutkimuksessaan. Hochschild (2012, 19–20) mukaan lentoemäntien työ ei ollut pelkästään fyysistä, vaan heidän tehtävänsä oli hymyillä ja saada matkustajat viihtymään luomalla heissä positiivisia tunteita. Asiakkaille tuli luoda kuva, että heistä välitettiin ja että he olivat lennon aikana turvallisessa paikassa. Positiivisena seurauksena tästä oli, että asiakkaat käyttivät samaa lentoyhtiötä myös tulevaisuudessa, mikä oli työnantajan näkökulmasta tavoiteltava tilanne. Kuten siis todettua, yksilö tunteet voivat vaikuttaa aina organisaation tuloksellisuuteen asti.

Lentoemäntien hymyn tuli kuitenkin olla aitoa, sillä asiakkaat huomasivat käytöksen, joka oli vain maalattu työntekijän kasvoille. Tämä aito hymy luotiin psyykkisellä työllä, josta Hochschild (1983) käytti termiä *tunnetyö*. Työntekijän on tällöin joko vaimennettava tai herätettävä itsessään tunteita pitääkseen yllä kuvaa, joka toisilla on hänen sisäisestä maailmastaan. (Hochschild 2012, 19–20). Tunteisiin linkittyneiden ilmeiden teeskenteleminen on hyvin vaikeaa, joten myös tilanteessa koettujen tunteiden tulee olla aitoja (Nummenmaa 2010, 97). Ilmiö on helppo ymmärtää, kun pohtii, miten helppoa meille kaikille on erottaa teeskennelty sosiaalinen hymy niin sanotusta aidosta *Duchennen*-hymystä.

Tunnetyötä joudutaan tekemään lähes kaikissa asiakaspalveluammateissa, joissa työ ja sen laatu rakentuu ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Tällöin asiakas on saatava tuntemaan itsensä tyytyväiseksi. Työntekijän tulee esittää roolinsa mukaisia tunteita ja samalla myös mahdollisesti peittää sellaisia tunteita, jotka eivät kuulu rooliin. Tunteisiin liittyvät odotukset eivät aina ole samanlaisia sukupuolten välillä. Miehiltä odotetaan enemmän tunteiden ilmaisusta pidättymistä ja hallittua tunteiden ilmaisua, naisilta taas odotetaan myönteisiä tunteita. (Molander 2003, 32–33; Ilmonen 1999, 317–318.)

Tuntemme kaikki sanonnan ”asiakas on aina oikeassa”. Oikeassa hän voi aina olla vain, mikäli asiakaspalvelija säätelee omaa käyttäytymistään ja asiakkaalle syntyy kokemus siitä, että häntä

palvellaan hänen odotuksiaan vastaavalla tavalla. Tämä vaatii joustavuutta työntekijältä ja kykyä olla näyttämättä negatiivisia tunteita palvelutilanteessa, sillä kuten tiedämme, tunteet tarttuvat. Asiakas odottaa lähtökohtaisesti aina hyvää asiakaspalvelua, oli tilanne kuinka vaikea tai hankala asiakaspalvelijalle tai käyttäytyipä asiakas itse kuinka huonosti tahansa. Voimme havaita, että tunnetyö on varsin arkipäiväistä ja sitä tapahtuu kaikissa asiakaspalveluammateissa.

Hochschildin (1979, 1983, 2012) teoriaan pohjautuen Ashforthin ja Humphreyn (1993, 92–94) mukaan emotionaalista työtä voi tehdä kahdella tavalla: 1) pinnallisesti (surface acting) tai 2) syvällisesti (deep acting). Pinnallisessa tunnetyössä asianmukaisia tunteita vain näytellään, mutta niitä ei aidosti tunneta. Tunteita simuloidaan keinotekoisesti ilmeillä, eleillä, sanoilla ja äänenpainoilla. Sisäisen tunteen ja ulospäin näytellyn tunteen välillä on siis emotionaalinen ristiriita (emotional dissonance). Syvässä tunnetyössä on kyse siitä, että henkilö tuntee aidosti sitä mitä kehollisesti myös ilmaisee. Tunteiden eteen joudutaan tällöin ponnistelemaan (emotional effort) esimerkiksi mielikuvien ja muistojen avulla. Tällöin tunteita tuotetaan, tukahdutetaan ja muokataan.

Ashforthin ja Humphreyn (1993, 92–94) toteavat, että edellä mainittujen tunteiden työstämisen ja näyttelemisen lisäksi ihminen voi myös aidosti tuntea ja ilmaista häneltä työssä tai jossakin tilanteessa odotettuja tunteita. Näemme siis jaon kolmeen: 1) tunteiden näytteleminen ja 2) aidot tunteet aidosti ilmaistuna, 3) aitojen tunteiden työstäminen esiin. Kuten aiemmin todettiin, ammattilaisen tunteiden tulisi aina olla jossain määrin aitoja. Tai sitten niiden tulisi olla mielikuvilla tuotettuja, sillä tunteiden näytteleminen on helppo huomata. Tätä voidaan havainnollistaa esimerkiksi vertaamalla ammattinäyttelijöiden kykyä luoda aidolta tuntuvia tunteita, joihin samaistuu huomaamattaan, saippuasarjojen tarjoamiin pinnallisiin suorituksiin.

Toisaalta Thompson (2007, 22–23) toteaa, että synteettinen myötätunto voi olla loukkaavampaa kuin ei myötätuntoa ollenkaan. Auttamistyössä epäaidoista tai tiedostamattomista motiiveista nouseva auttaminen voi pahimmillaan heikentää sekä auttajan että autettavan henkistä hyvinvointia (Figley 2002, 29–30). Aito osallistuminen tunnetasolla on siis välttämätöntä auttamistyössä.

Tunnetyöllä on sekä positiivisia että negatiivisia vaikutuksia työntekijälle itselleen. Tunteiden työstäminen saa sosiaalisen vuorovaikutuksemme toimimaan sujuvammin, tekee siitä ennakoitavampaa ja auttaa välttämään nolostumista. Aito persoonallinen työskentely vahvistaa työntekijän hyvinvointia. Työntekijä voi menettää kosketuksen aitoihin tunteisiinsa herätettäessään itsessään työn vaatimia tunteita. Toistuvat kokemukset ja roolien esittäminen turruttavat. Identiteetin ja työn emotionaalisten vaatimusten yhdenmukaisuudella näyttäisikin olevan suuri

merkitys henkilökohtaiseen hyvinvointiin. (Ashforth & Humphrey 1993, 94–98; Hochschild 2012, 21; Ilmonen 1999, 318–319.).

Tunnetyö voidaan nähdä myös ammattilaisen tai asiakaspalvelun strategisena työkaluna. Se mahdollistaa päämääriin pääsemisen esimerkiksi poliisille kuulustelussa, kun hän asettuu tunnetasolla ymmärtämään epäillyn näkökulmaa saadakseen tämän kertomaan ikään kuin luottamuksella tekemistään rikoksista. Hyvä myyjä taas pystyy myymään tuotteen tai palvelun luomalla asiakkaalle ensin ostamiseen sopivan tunnetilan.

Ilmiö kytkeytyykin sosiaalipsykologian Erving Goffmanin (1983, 3; katso myös Peräkylä 2011, 350) teorioihin. Kasvokkaiset vuorovaikutustilanteemme perustuvat jaettuihin sosiaalisiin normeihin ja konventioihin, joita voidaan pitää ikään kuin sosiaalisen vuorovaikutuksen liikennesääntöinä. Liikennesääntöjen avulla pääsemme turvallisesti päämääräämme, koska kykenemme ennakoimaan muiden, samoja sääntöjä noudattavien, käyttäytymistä.

Sosiaalisissa vuorovaikutustilanteissa normeilla on sama tehtävä, niiden ansiosta meidän ei tarvitse jatkuvasti perustella ja selittää toimintaamme toisillemme. Muut ymmärtävät tarkoituksperämme ja aikomuksemme, kun ne perustuvat yhteisesti sovittuihin (tiedostettuihin tai tiedostamattomiin) sosiaalisiin sääntöihin. (Peräkylä 2011, 350). Ihmisillä on monenlaisia naamioita hetkellisiä samaistumisia varten, joita voidaan käyttää oman persoonan suojana. Vuorovaikutuksella on paremmat mahdollisuudet onnistua, kun käytössä on tilanteeseen sopivia ilmaisukeinoja ja käyttäytymismalleja, joita muut samassa tilanteessa olevat ymmärtävät. (Molander 2003, 20.)

Suurin osa organisaatioiden toiminnasta välittyy kasvokkaisten vuorovaikutustilanteiden kautta, tapahtui vuorovaikutus sitten missä tahansa: vapaalla tai työssä, kodissa tai osana organisaatiota. Kasvokkain neuvotellaan, päätetään, uhataan ja palkitaan. (Goffman 1983, 8; katso myös Peräkylä 2001, 351). Peräkylä (2001, 353–356) viittaa myös Goffmanin (1955) artikkeliin, jossa Goffman esitteli ensimmäisen kerran kasvotyön käsitteen ja toteaa, että ihmiset ilmaisevat kasvoillaan paljon tunteita. Siksi vuorovaikutuksessa toisten kanssa, kasvoihin liitetään paljon tunteita ja meille kaikille onkin tuttu sanonta *menettää kasvonsa*, joka liittyy nolostumisen ja häpeän tunteisiin. Kun toista osapuolta uhkaa kasvojen menettäminen, suojelemme toisiamme siltä eli teemme kasvotyötä, koska koemme empatiaa nolostumisen kokemuksesta. Toisin sanoen koemme saman kuin nolostumisen kohteeksi joutunutkin. Voimme tällöin esimerkiksi suunnata huomiomme muualle, tuoda tilanteeseen huumoria tai esittää ettemme huomanneet asiaa. Tämän työskentelyn tarkoituksena on luoda järjestelyjä, joiden avulla itsenäisten yksilöiden yhdessä toimiminen on mahdollista. Tunteilla on siis keskeinen merkitys sosiaalisessa vuorovaikutuksessa.

Lopuksi voimme summata tässä luvussa esitetyt teoriat ja todeta, että työn vaatimia tunteita ammattilainen pyrkii luomaan aidosti itsessään tunneyön avulla. Tällöin hän huomio asiakkaan tunteet, mutta samalla myös tämän odotukset työntekijän suorittamaa työtä/palvelua kohtaan. Työtä tehdään kasvotusten asiakkaiden joskus hyvinkin henkilökohtaisella tasolla. Tunneyötä tehdään, koska se palvelee asiakkaiden sekä organisaatioiden tarpeita ja luo samalla vuorovaikutuksesta ymmärrettävää.

2.2.3 Empatiasta myötätuntoon

Lyhyesti: Empatia on sitä, että tunnemme saman mitä toinenkin tuntee, sillä tunteet tarttuvat helposti. Sympatia taas on sitä, että ymmärrämme, mitä toinen tuntee ja se herättää meissä toisenlaisia tunteita. Myötätunto on altruistista, inhimillistä, halua auttaa toista ihmistä siten, että tämän paha olo poistuisi.

Tunteet eivät välttämättä tarvitse tuekseen argumentointia tai logiikkaa, vaan ne siirtyvät ihmisestä toiseen tiedostamatta ja nopeasti. Kuviteltaessa toisen tunnekokemusta, esimerkiksi kipua, aktivoituvat ihmisen aivoissa täysin samat alueet kuin jos kokisimme kivun tunteen itse. Mekanismin tarkoitus on ohjata tavoitteellista käyttäytymistämme, sillä tuolloin kykenemme kuvittelemaan millaisia reaktioita ja tuntemuksia sanamme sekä tekomme saavat toisessa aikaan. Tällaista tunteiden tarttumista voidaan helpommin ymmärtää, kun tarkastellaan ilmiötä ihmisen kaltaisen laumaeläimen evoluution näkökulmasta. Esimerkiksi pelon tunteen nopea leviäminen saa lauman reagoimaan ajattelematta ja vaistomaisesti saalistajan uhatessa. Sama mekanismi saa ihmisen toimimaan seurauksia ajattelematta esimerkiksi mielenosoituksissa ja muissa joukkotapahtumissa. (Nummenmaa 2010, 130–135.) Erityisesti koetuilla kielteisillä tunteilla on tällaisen selviytymiskäyttäytymisen kannalta merkitystä (Molander 2003, 23).

Tunteiden sosiaaliseen ulottuvuuteen siis kuuluu, että ne tarttuvat. Kun koemme syvällisesti saman kuin toinenkin, ymmärrämme paremmin hänen käyttäytymistään ja aikomuksiaan. Tätä toisten ihmisen mielentilan ymmärtämistä, tulkitsemista ja kokemista kutsutaan usein *empatiaksi*. Tällöin toisen ihmisen tunteita ilmaisevat eleet ja ilmeet synnyttävät kokijassaan vastaavan tunnekokemuksen. (Nummenmaa 2010, 130–133.) Empatian tunteen syntyymiseen vaaditaan kahta tekijää: 1) havainnon toisen avun tarpeesta ja 2) toisen näkökulman ottamisen (Batson & Moran 1999, 913). *Sympatia* taas eroaa empatiasta siten, että sympatiassa toisen ihmisen tunne, kuten suru, herättää havaitsijassaan muita tunteita, kuten esimerkiksi sääliä (Nummenmaa 2010, 130–133).

Empatia voi olla tiedostamatonta, tunnetasolla tapahtuvaa (affektiivista) tai tiedostettua (kognitiivista) (Pessi & Martela 2017, 14). Tunteiden muuntaminen on usein tietoista, jolloin oma sääli herättää halua lohduttaa toista oman surun sitä estämättä. Tätä halua auttaa toista vilpittömästi kutsutaan *altruismiksi*. (Nummenmaa 2010, 130–133; Batson & Moran 1999, 911.) Monroen (1996, 6–7) määritelmän mukaan altruismi on toisen ihmisen hyvinvointiin liittyvää päämääräsuuntautunutta toimintaa. Toiminnan tavoite on tällöin tärkeämpää kuin seuraukset. Auttaminen sisältää riskin toimijan oman hyvinvoinnin vähenemisestä eikä toimintaan välttämättä liity ehtoja tai odotuksia palkkiosta. Toisaalta auttaminen on pääsääntöisesti myös palkitsevaa, jolloin molemmat sekä auttaja että autettava hyötyvät siitä (katso myös Pessi & Saari, 2008, 48–49, 62–63).

Altruismin, eli halun auttaa, taustalla on myötätunnon tunne. *Myötätunto* on kykyä kokea surua toisten puolesta ja pyrkimystä toimia niin, että pahan olon aiheuttaja lievenisi tai poistuisi kokonaan (Nissinen 2012, 39). Erotuksena empatiasta, myötätunnon teot vaativat pikemminkin erottautumista toisen tunnetilasta kuin niihin uppoutumista (Seppänen & Kuusela 2017, 228). Figleyn (2002, 26) mukaan myötätunnossa on kyse empatiasta, omistautumisesta, vastuullisuudesta, hoivaamisesta ja suojelemisesta. Pessi ja Martela (2017, 13–15) taas toteavat myötätunnon koostuvan kolmesta elementistä: tietoisuudesta, tunteesta ja toiminnasta. Ensinnäkin se on kykyä havaita ja ymmärtää toisen tunnetila. Toisekseen se on tunneyhteyttä ja halua toimia toisen puolesta. Kolmanneksi myötätunnon tulisi johtaa myös konkreettisiin tekoihin toisen hyvän edistämiseksi. Myötätunnon vastakohtana voidaan Pessin ja Martelan (eml.) mukaan pitää välinpitämättömyyttä toisen tunteista.

Tämän tutkimuksen kannalta on tärkeää jäsentää, miten empatia, sympatia ja altruismi liittyvät työssä koettuun myötätuntoon. Empatia auttaa meitä ymmärtämään miltä toisesta tuntuu, esimerkiksi silloin kun joku menettää läheisensä. Koemme usein tällöin myös sympatiaa, esimerkiksi sääliä tai vihaa, joka syntyy inhimillisestä kyvystämme kokea myötätuntoa tilanteessa, jossa ymmärrämme miltä toisesta tuntuu. Tämä herättää yleensä meissä altruistista käyttäytymistä, vilpittömää halua auttaa.

Työkseen toista auttavien taustalla ovat siis inhimilliset tunteet. Myötätunnon fasilitoima auttamistoiminta on kuitenkin tiedostettua, rationaalista liiketoimintaa, jonka lopputuotteena on sekä auttajaa, että asiakasta hyödyttävä toiminta. Altruistisen käyttäytymisen tavoitteena on tällöin win-win-tilanne, jossa asiakkaan tunteet kohdataan aidosti, mutta vuorovaikutus hyödyttää ammatillisesti myös auttajaa.

2.2.4 Kuormittava myötätunto

Lyhyesti: Myötätuntostressi on myötätunnon kokemuksesta muodostuvaa työperäistä stressiä. Myötätuntostressin positiivisena seurauksena voi olla auttamiseen liittyvää palkitsevaa myötätuntotyydytystä, mutta pahimmillaan se voi johtaa myös myötätuntuupumukseen, joka on työuupumuksen kaltainen tila. Myötätuntuupumus koostuu uupumuksen kokemuksesta ja stressistä, joka johtuu altistumisesta muiden traumaattisille kokemuksille. Myötätuntuupumukseen vaikuttavat monet eri taustatekijät, joten on perusteltua tutkia sitä eri ammattiryhmien keskuudessa.

Ammatillisen myötätunnon määrittelyn jälkeen on helpompi syventyä myötätunnon seurauksiin. Nissisen (2012, 10, 12–13) toteaa, että myötätunnossa on kyse inhimillisestä ilmiöstä, joka tuo ihmiset lähemmäksi toisiaan, mutta se voi myös kuormittaa. Tavallisille ihmisille myötätunnon kokemukset ovat hetkellisiä, liittyen lyhytaikaiseen kanssaihminen tukemiseen. Joillekin ammattilaisille kyse on kuitenkin jokapäiväisistä kokemuksista. Positiivista on, että parhaimmillaan myötätunnon kokeminen voi myös vahvistaa omaa kokemusta työn merkityksestä (Seppänen & Kuusela 2017, 240). Liika myötätunto on kuitenkin liikaa ja jatkuvasta toisen ihmisen pahaan oloon tai inhimillisiin tragedioihin liittyvästä vuorovaikutuksesta voi seurata aiemmin esitellyn stressin määritelmän mukaisesti myötätuntostressiä. Mikäli myötätuntostressi kuormittaa pitkäaikaisesti työntekijää, voi seurauksena olla myötätuntuupumus (Nissisen 2012, 10, 12–13). Toisaalta auttamistyö voi johtaa myös positiiviseen myötätuntotyydytyksen kokemiseen.

Nissisen (2012) mukaan *myötätuntostressi* (compassion stress, emotional stress) on työperäinen emotionaalinen stressi, jota esiintyy kaikessa ihmissuhdetyössä. Kuten muukin stressi, myötätuntostressi aktivoi hetkellisesti toimimaan, mutta mikäli stressi ei helpota, voi sillä olla negatiivisia seurauksia. Myötätuntostressiä kokee täten jokainen auttamistyötä tekevä, joka kohtaa työssään inhimillisiä tragedioita. Myötätuntostressi on seurausta asiakkaiden emotionaalisten raskaiden tilanteiden toistuvasta todistamisesta ja jakamisesta. Tällöin asiakkaiden kokemukset ja tarinat synnyttävät työntekijässä empatiaa asiakkaiden kokemuksia kohtaan. Myötätuntostressin alkulähde on työn sisältö, ei persoonalliset tekijät tai esimerkiksi epäammatillinen toiminta. (Nissinen 2012, 26–31.) Alttius myötätuntostressin seurauksille riippuu henkilökohtaisista tekijöistä, kuten empatiakyvyistä ja omista traumaattisista kokemuksista (Toivola 2004).

Nissinen (2012, 13) listaa kirjassaan esimerkinomaisesti tyypillisiä ammatteja, joissa koetaan myötätuntostressiä: sosiaali- ja terveydenhoitoalalla työskentelevät, kirkon työntekijät, poliisit, palomiehet, terapeutit, työnohjaajat, juristit, tuomarit, toimittajat, tutkijat, opettajat, omaishoitajat, auttamisalujen vapaaehtoiset sekä vertaistukijat. Molander (2009, 114–115) havaitsi

tutkimuksessaan, että hautaustoimistotyöntekijät kärsivät myötätuntouupumukseen viittaavista oireista ja totesi, että ilmiötä tulisi mitata myös hautaustoimistotyöntekijöillä.

Myötätuntotyötyytyys (compassion satisfaction) on myötätuntostressin seurauksiin liittyvä positiivinen tunnetila. Työntekijä kokee, että saa olla osana tukemassa asiakasta tämän tragediassa ja jaksamisessa. Tällöin auttaminen on mahdollista, työntekijä kykenee vastaamaan auttamistyöhön liittyviin haasteisiin ja kokee ammattitaitonsa riittäväksi. Haastavat ongelmatilanteet ratkaistaan ja väsymyksen jälkeen auttaja kykenee keräämään voimavaroja ja tuntemaan taas iloa saavutuksistaan. Myötätuntotyötyytyykseen liittyvä energia, motivaatio ja luovuus syntyvät vuorovaikutuksessa asiakkaiden ja työtovereiden kanssa yhteisestä tekemisestä, keskusteluista ja sanattomasta jakamisesta. Asiakas ja auttaja näkevät toivottomalta vaikuttavissa tilanteissa yhdessä toiveikkuutta ja ratkaisun mahdollisuuksia. (Nissinen 2012, 28–30; Molander 2009, 226–227.)

Myötätuntouupumus (compassion fatigue) on myötätuntostressin negatiivinen seuraus, joka voi kehittyä työntekijälle hiljalleen. Tällöin stressin kokemus ei häviä levolla. Myötätuntouupumuksen oireisiin lukeutuu mieleen väkisin tunkevat mielikuvat, torjunta, fysiologisen ylivirittyneisyyden oireet, arvojen ja elämän merkitysten muutokset sekä työelämään liittymät muutokset. Myötätuntouupumus alkaa usein hitaasti ja huomaamatta. Työntekijä ei ehkä heti osaa yhdistää elämässä koettua ”harmautta” työn sisältöön ja emotionaalisen stressin hallitsemattomuuteen. Työntekijä huomaa olevansa kyvytön säätelemään auttamistyöstä johtuvaa henkistä painetta ja kokee siitä syyllisyyttä ja häpeää. Hän syyttää itseään puutteellisista kyvyistään. Kritiikki alkaa kohdistua hänen itsensä lisäksi myös työhön ja toiveikkuus alkaa hävitä. Henkistä väsymistä eivät aiheuta asiakkaiden inhimilliset tragediat sinällään, vaan niiden toistuvasta todistamisesta kehittyvät kielteiset muutokset työntekijöiden omassa kokemusmaailmassa. (Nissinen 2012, 14, 31–35.)

Myötätuntouupumuksen käsitteestä ei ole saavutettu tutkijoiden kesken yksimielisyyttä (Stamm 2010, 9; Baird & Kracen 2006), mutta tyypillisimmin siitä on käytetty käsiteitä *myötätuntouupumus* (Figley 1982, 2002), *epäsuora traumatisoituminen* (Pearlman & Saakvitne 1995) tai *sekundaarinen traumaattinen stressi* (Stamm 2010). Käsitteiden vakiintumattomuudesta johtuen niiden ristiriitainen käyttö ja teoreettinen päällekkäisyys vaikeuttavat ajoittain aihepiirin tutkimusten vertailtavuutta.

Tässä kohtaa on syytä käsitellä tarkemmin itse uupumuksen käsitettä. Yleisellä tasolla uupumus työssä kuvaa työelämän jaksamisongelmia. Yleisin käytetty työuupumuksen määritelmä on alun perin Maslachin ja Jacksonin (1981) kehittämä kolmen ulottuvuuden malli. (Kinnunen & Hätininen 2005, 33–34.) Myöhemmin muokatussa mallissa työuupumus muodostuu: 1) uupumusasteisesta

väsymyksestä, 2) kyynisestä asenteesta työtä kohtaan sekä 3) ammatillisen itsetunnon heikkenemisestä, johon liittyy kyvyttömyys kohdata onnistumisen tunteita työssä (Maslach, Schaufel ja Leiter 2001, 399; katso myös Kinnunen & Hätinen 2005, 34). Vastaavanlaisia tunnetiloja on havaittavissa myös myötätuntouupumuksessa (Nissinen 2012, 35). Uupumuksen on myös arveltu olevan tila, joka edeltää muunlaista työssä koettua stressiä, kuten myötätuntouupumusta (Sabo 2011).

Uupumus on perinteisesti ymmärretty liittyvän työssä henkilöiden välisiin suhteisiin. Uupumuksen tutkimuksen juuret ovat hoitoalalla ja alun perin uskottiinkin uupumuksen syntyyn vaikuttavan eniten eri tekijät hoidon tarjoajan ja vastaanottajan välisessä suhteessa. (Maslach, Schaufel ja Leiter 2001, 400.) Syitä on löydetty myös työpaikkaan liittyvistä ja organisatorisista tekijöistä kuten esimerkiksi työn sisällöstä, asiakkaisiin liittyvistä tekijöistä, sosiaalisesta tuesta ja autonomiasta. (Schaufeli & Enzmann 1998).

Tutkimukset tukevat tällä hetkellä kuitenkin ajatusta, että uupumus nähdään johtuva henkilön ja työympäristön yhteensopivuuden epäonnistumisesta (P-E-fit) (Sabo 2011). Henkilön sopimattomuus näkyy muun muassa koettuna liiallisena työmääränä, työn hallintamahdollisuuksien, palkitsemisen, yhteisöllisyyden ja oikeudenmukaisuuden puuttumisena sekä arvostiritoina yksilön ja organisaation välillä (Leiter & Maslach 2004, Leiter & Laschinger 2006, Maslach 1997, katso myös Kinnunen & Hätinen 2005, 42–43). Sopimattomuus työhön voi tarkoittaa siis sekä vaadittavien työn tekemiseen vaadittavien resurssien puuttumista mutta myös mahdollisesti työntekijän kykyjen soveltumista paremmin jollekin muulle alalle.

Myötätuntouupumuksen termiä käytti ensimmäistä kertaa Charles R. Figley (1982, 2002, 2) kuvaillen sitä auttajilla ilmeneväksi välittämisen hinnaksi (cost of caring). Figley (2002, 19–20) tunnistaa myötätuntouupumuksessa kaksi ulottuvuutta: 1) uupumuksen (burnout) ja 2) vastatransferenssin (countertransference). *Uupumus* on työuupumuksen kaltainen tila, johon liittyy turhautuminen, voimattomuus ja kyvyttömyys saavuttaa tavoitteita työssä. Uupumuksen aiheuttajia ovat työn stressitekijät itsessään, kuten paineet, vaatimukset ja tuen puute. *Vastatransferenssi* on auttamistyöhön liittyvä tila, jossa auttaja tiedostamattaan omaksuu ja siirtää itseensä uhrin stressin ja traumat.

Figleyn (2002, 19–20) mukaan, on *vastatransferenssi* auttamistyöhön liittyvä myötätuntouupumuksen toinen ulottuvuus, jossa auttaja tiedostamattaan omaksuu ja siirtää itseensä uhrin stressin ja traumat. Tällöin trauma muodostuu tiedostamattomista asioista ja välittyy kehon kielen kautta, jonka tehtävä on siirtää tunteita, joihin ei ole sanoja. Pearlman ja Saakvitne (1995)

tunnistivat myös samankaltaisen ilmiön kuin vastatransferenssi, mutta kutsuivat sitä *epäsuoraksi traumatisoitumiseksi* (vicarious traumatization). Auttajan empaattisuus toimii tällaisessa tilanteessa häntä vastaan ja saa auttajan kokemaan samoja tunteita kuin autettava, sillä kuten nyt jo tiedämme, tunteet tarttuvat.

Figley (2002, 19) erotteli myös primaarisen (posttraumaattinen stressi) ja sekundaarisen traumaattisen stressin. Primaarinen aiheutuu itseen kohdistuvista traumaattisista kokemuksista, sekundaarinen traumaattinen stressi taas jonkun muun traumaattisten kokemusten vaikutusten siirtymisestä auttajaan. (Nissinen 2012, 49.) Ajatuksen trauman ja myötätuntouupumuksen samankaltaisuudesta allekirjoittaa myös Toivola (2004), jonka mukaan myötätuntouupumuksen oireet ovat lähes identtisiä traumaperäisen stressireaktion kanssa, joka taas voi johtaa lopulta traumaperäiseen stressihäiriöön. Oireiden neurobiologinen tausta on Toivolan (2004) mukaan samankaltainen.

Figley (2002, 19) käytti käsitettä *sekundaarinen traumaattinen stressi* (secondary traumatic stress – myöhemmin tässä tutkimuksessa käytetään myös lyhennettä *STS*) kuvaamaan emotionaalisesti kuormittavaa tilannetta, jossa auttaja altistuu autettavan traumaattisille kokemuksille. STS:n seurauksena voi pahimmillaan olla myös auttajan traumatisoituminen. Myötätuntostressiä voi kokea kuka tahansa, joka altistuu usein myötätunnon kokemukseksi esimerkiksi ammattinsa kautta. Sekundaarisesti traumaattiseksi stressiä koetaan vasta silloin, kun altistutaan autettavan traumaattisille kokemuksille ja stressin epäonnistuneesta säätelystä johtuen stressillä alkaa olla negatiivisia seurauksia. Tällaisia negatiivisia seurauksia ovat esimerkiksi tunne raskaasta taakasta, voimavarojen ehtyminen, itsekeskeisyys, mielipaha, välinpitämättömyys ja torjunta (Figley 2002, 26).

Myötätuntostressin ja sen seurausten ulottuvuuksia (myötätuntotyydytys ja -uupumus) on helpompi ymmärtää, kun ne liitetään työssä koettuun stressiin. Myötätuntostressi on työperäistä, työntekijän kokemaa stressiä, joka johtuu asiakkaan traumaattisten kokemusten tiedostamisesta ja kokemisesta. Myötätuntostressin kokeminen ajaa työntekijän ponnistelemaan stressin poistamiseksi ja voi johtaa positiivisiin (myötätuntotyydytys) tai negatiivisiin seurauksiin (myötätuntouupumus), aivan samoin kuin työperäinen stressi. Työperäisen stressin ulottuvuuksista käytetään vastaavanlaisia käsitteitä eli työtyytyväisyys ja työuupumus (katso esimerkiksi Manka 2016). Stressi voi johtaa tällöin kahdenlaiselle polulle: 1) tyydytyksen tai 2) uupumuksen kokemuksiin, aivan kuin myötätuntostressikin.

Vaikka tutkimuksissa on tunnistettu auttamisammateissa työskentelevien riski kärsiä myötätuntouupumuksesta, ei tutkimuksissa ole saatu selvyyttä siihen, millaisin interventioin myötätuntouupumuksesta kärsiviä ammattilaisia tulisi auttaa (Bercier & Maynard 2015, 87). Ammatilaisen on vaikea usein myös myöntää tarvitsevansa apua, joka koetaan epäonnistumisen merkiksi ja siksi häpeälliseksi. Tästä syystä ehkäisevät toimet ovat tärkeitä, kun halutaan auttaa auttajaa. (Toivola 2004.)

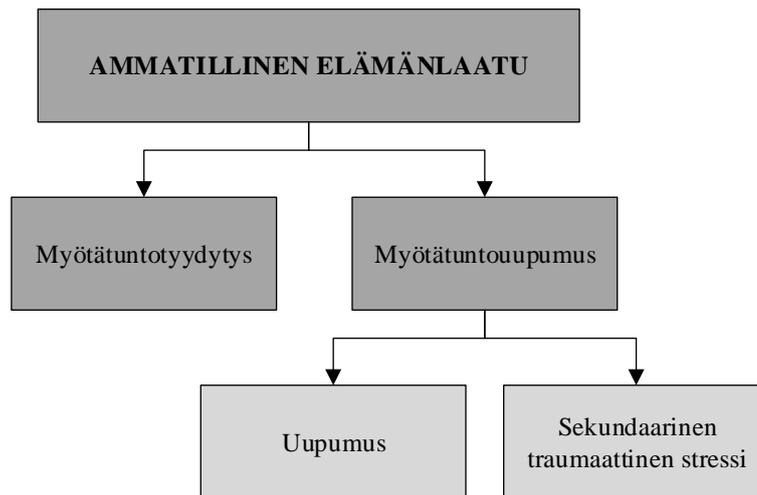
Tässä tutkimuksessa edellä mainitut stressin käsitteet erotellaan toisistaan; myötätuntostressillä viitataan yleisesti auttajan ammatissa koettavaan stressiin ja sekundaarisella traumaattisella stressillä kuvataan myötätuntouupumukseen liittyvää negatiivista stressin kokemusta. Myötätuntouupumus määritellään Figleyn (1982, 2002) teorian pohjalta johdetun Stammin (2010) mallin mukaisesti sisältäen sen molemmat ulottuvuudet: uupumuksen ja sekundaarisen traumaattisen stressin. Myötätuntouupumus voi kehittyä myös työn ulkopuolisissa suhteissa (Toivola 2004; Nissinen 2012, 16), mutta tässä tutkimuksessa keskitytään vain työhön liittyvään myötätuntouupumukseen.

Edellä mainituista syistä johtuen näitä aiheita on syytä tutkia eri työtehtävissä sekä erilaisissa organisaatioissa ja työyhteisöissä, jotta saadaan selvyyttä siihen, millaisia organisatorisia ja yksilötason tekijöitä myötätuntostressiin työn sisällön lisäksi liittyy. Kun nämä tekijät on tunnistettu, voidaan mahdollisesti työntekijöiden kykyä suojautua näiltä negatiivisilta seurauksilta parantaa erilaisten interventioiden ja koulutusten avulla.

2.2.5 Ammatillinen elämänlaatu

Lyhyesti: Ammatillinen elämänlaatu kuvaa auttajan työhönsä liittämiä tunteita. Ammatillisen elämänlaadun (ProQOL) -mittarin avulla voidaan mitata työntekijän myötätuntotydytystä ja myötätuntouupumuksen kahta ulottuvuutta: uupumusta sekä sekundaarista traumaattista stressiä.

Pohjautuen aiemmin esitettyihin teorioihin (mm. Figley 1995; 2002), Stamm (2010) on kehittänyt mittarin, jonka avulla voidaan mitata myötätuntotydytystä ja myötätuntouupumusta. Stamm (2010, 8–10) käyttää *ammattillisen elämänlaadun* käsitettä kuvaamaan näitä auttajan työhönsä liittämiä positiivisia ja negatiivisia tunteita. Malli kuvataan kuviossa 2.



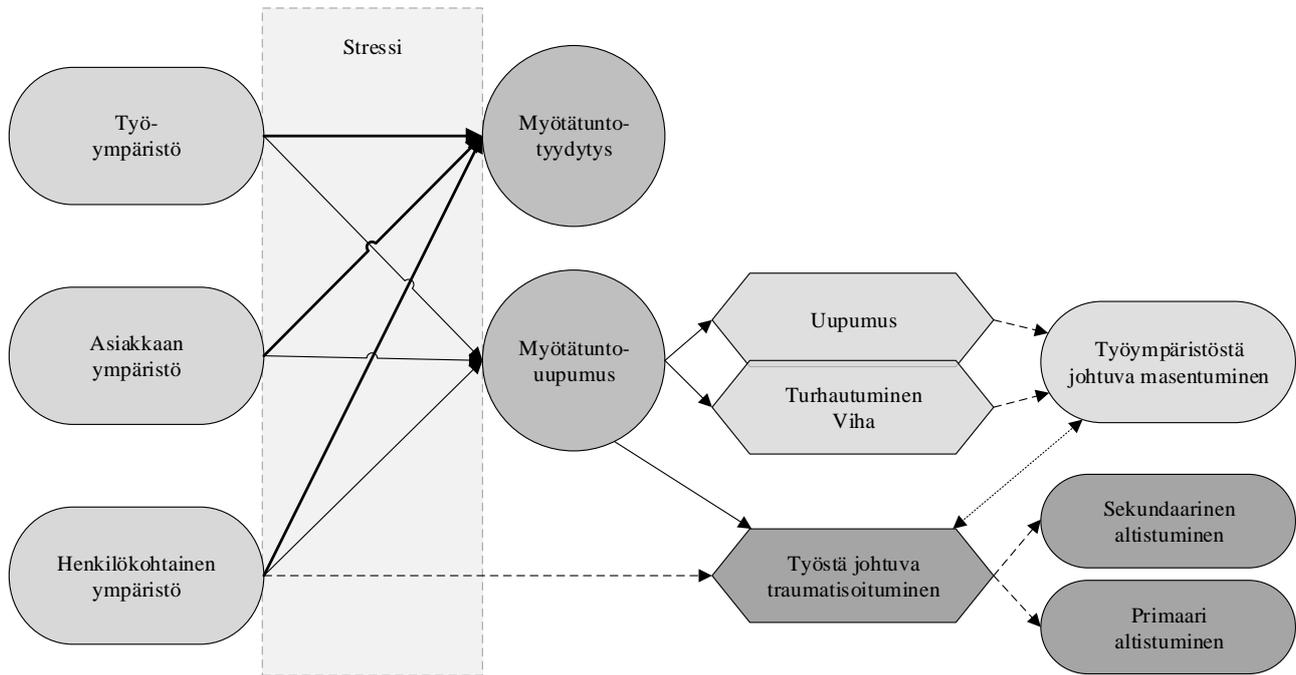
Kuvio 2. Ammatillisen elämänlaadun ulottuvuudet (Stamm 2010, 8)

Stammin (2010, 8–12) mukaan ammatillinen elämänlaatu jakautuu positiiviseen ja negatiiviseen ulottuvuuteen. *Myötätuntotyydytys* on auttamistyön positiivinen ulottuvuus, jossa auttaja koee onnistumista ja työhönsä liittyviä positiivisia tunteita. *Myötätuntotyydytys* on mielihyvän tunnetta, joka syntyy kyvystä tehdä työnsä hyvin. Esimerkiksi kyse on tunteesta, että pystyy auttamaan muita työssä tai positiivisista tunteista työkavereita kohtaan tai tunteesta, että pystyy antamaan työlleen ja yhteiskunnalle jotain hyvää.

Myötätuntuupumus on ammatillisen elämänlaadun negatiivinen ulottuvuus ja se jakautuu tässä mallissa kahteen erilliseen osa-alueeseen. Näitä erityisesti auttamiseen liittyviä negatiivisia tunteita kokevat henkilöt, jotka ovat toimineet auttajan roolissa jonkin tapahtuman aikana tai sen jälkeen. (Stamm 2010, 12). *Uupumus* (burnout) ilmentää auttajan kokemaa väsymistä, turhautumista, vihaa ja masentuneisuutta. *Sekundaarinen traumaattinen stressi* (STS) taas kuvaa työperäiseen traumatisoitumiseen liittyviä tunteita. STS voi kehittyä auttajalle, kun hän on työssään tekemissä traumaattisten tapahtumien kanssa suoraan tai välillisesti autettavan kokemusten kautta. Keskeistä STS:ssä on, että primaarinen tai sekundaarinen traumatisoituminen synnyttää auttajassa pelon tunteen. (Stamm 2010, 12–13.) STS:n määritelmä on siis hyvin samankaltainen, kuin aiemmin kuvailtu epäsuora traumatisoituminen (Pearlman & Saakvitne 1995) tai vastatransferenssi (Figley 2002, 19).

Stammin (2010) mallin taustalla olevaa teoria esitellään polkumaisesti kuviossa 3. Kuvion avulla voidaan hahmottaa, mitkä asiat vaikuttavat ammatillisen elämänlaadun kahteen ulottuvuuteen ja miten myötätuntuupumus ilmenee. Ammatillinen elämänlaatuun vaikuttavat auttajan erilaiset ympäristöt, joita on kolmenlaisia: 1) itse työ, 2) asiakkaan kokemukset sekä 3) auttajan omat

kokemukset. Nämä ympäristöt, joissa auttajat elävät, vaikuttavat siihen, millaisia tunteita he kokevat.



Kuvio 3. Ammatillisen elämänlaadun teoreettinen tausta (muokattu Stamm 2010, 10)

Stamm (2010) ei teoriassaan käsittele stressin merkitystä, mutta stressi käsitteenä on lisätty kuvioon 3 selventämään sen asemoitumista myötätuntotyydytyksen ja myötätuntuupumukseen nähden. Kyse on siis stressin kokemuksesta, joka vaikuttaa auttajan työtään kohtaan kokemiin tunteisiin. Perustelut stressin käsitteen lisäämiseksi voidaan johtaa stressin perusmääritelmästä: stressi syntyy tilanteessa, jossa ympäristön asettamat vaatimukset ovat liian suuret yksilön käytössä oleviin resursseihin nähden (Lazarus & Folkman 1984, 19–21). Näin ollen voidaan todeta, että myötätuntostressiä syntyy tilanteessa, jossa auttaja pyrkii auttamaan toista ihmistä. Onnistunut auttaminen ja stressin käsitteleminen johtavat positiivisiin tunteisiin eli *myötätuntotyydytykseen* (compassion satisfaction). Epäonnistuessaan auttamisessa ja stressin käsittelyssä auttaja kokee negatiivisia tunteita, jotka voivat johtaa *myötätuntuupumukseen* (compassion fatigue).

Erotuksena puhtaasti auttamiseen liittyvästä myötätuntostressistä, auttamistyössä voidaan tunnistaa myös stressi, joka johtuu autettavien traumaattisista kokemuksista. Stamm (eml., 8, 12–13.) määrittelee tämän stressin *sekundaarinen traumaattinen stressiksi*. Se on auttajan negatiivinen tunnetila, johon liittyy pelko ja työperäinen trauma. Sekundaarisen stressin lähteinä ovat autettavan kokemukset ja niiden vaikutus auttajaan. STS:n seurauksena voi olla pelkotiloja,

nukkumisongelmia, mieleen tunkevia kuvia tapahtuneesta ja taipumusta vältellä traumasta muistuttavia asioita.

Stammin (2010, 13) mukaan myötätuntouupumuksen toinen ulottuvuus on työperäinen *uupumus*. Se on hyvin samankaltaista kuin työssä loppuun palaminen (burnout), jossa henkilö ei enää kykene suoriutumaan tehtävistään odotetulla tavalla. Uupumus voi iskeä missä tahansa työssä, ei vain henkilöille, jotka työskentelevät inhimillisen kärsimyksen parissa. Siihen liittyy tunteina uupuminen, turhautuminen, viha, masentuminen, toivottomuus, merkityksettömyys sekä vaikeudet suoriutua työn tekemisestä tehokkaasti. Uupumus kehittyy hitaasti ja voi liittyä esimerkiksi suureen työtaakkaan tai tukea antamattomaan työympäristöön.

Tästä teoreettisesta mallista voidaan päätellä, että ammatillisen elämänlaatu ilmentää monenlaisia stressin ulottuvuuksia, ei pelkästään myötätuntostressin. Kaikki tapahtumat auttajan elämässä kun eivät tietenkään kytkeydy itse auttamiseen, mutta voivat vaikuttaa silti työntekijän kokemuksiin tunteisiin. Tällöin stressi voi olla omaan elämään tai muuten työhön liittyvää primaarista stressiä. Voidaan siis päätellä, että puhtaasti työstä johtuva stressi näkyy uupumuksena ja altistuminen autettavien traumaattisille kokemuksille sekundaarisena traumaattisena stressinä. Näin ollen voidaan todeta, että Stamm (2010) ei käsittele suoranaisesti myötätuntostressiä, jota koetaan kaikenlaisessa auttamistyössä, joka ei välttämättä sisällä mitään traumatisoivaa.

Stamm (2010) on kehittänyt tämän teoreettisen mallin pohjalta Ammatillisen elämänlaadun mittarin, jota käytetään tässä tutkimuksessa. Mittaria on käytetty sadoissa tutkimuksissa (katso lista Stamm 2010), joista joitakin tämän tutkimuksen kannalta olennaisimpia esitellään luvussa 2.3.6. Mittari esitellään tarkemmin tutkimuksen toteuttamista koskevassa luvussa 4.2.2 ja englannista suomeksi käännetty mittari on kokonaisuudessaan tämän tutkimuksen liitteenä (liite 5)..

Stamm (2010, 75) myöntää, että ammatillisen elämänlaadun ulottuvuuksien välisiä suhteita toisiinsa ei tässä teoreettisessa mallissa vielä täysin tunneta. Näin ollen niitä ei myöskään suositella testaamaan erikseen. Tutkimukset osoittavat kuitenkin systemaattisesti, että ulottuvuudet korreloivat keskenään (esimerkiksi Alkema, Linton, & Davies 2008; Smart ym. 2014, Udipi, Veatch, Kao, & LeRoy 2008, Pelon 2017, Slocum-Gori ym. 174–175). Myötätuntotyötyytytyksen kasvaessa uupumus ja STS vähenevät. Uupumus ja STS taas korreloivat positiivisesti keskenään. Molemmat mittaavat myötätuntouupumuksen negatiivista ulottuvuutta, mutta vain STS ottaa huomioon pelon kokemuksen. (Stamm 2010, 13–14.) Toisaalta mittaria kohtaan kohdistuu voimakasta kritiikkiä ja muun muassa Galiana ym. (2017) suosittelevat ettei mittaria käytettäisi uupumuksen ja STS:n mittaamiseen, vaikka se antaakin luotettavia tuloksia myötätuntotyötyytytyksen osalta.

2.3 Aikaisemmat tutkimukset auttamistyöstä

Edeltävissä luvuissa kuvailtiin hautaustoimistotyön arkea ja auttamistyöhön liittyviä teorioita. Tässä luvussa tuodaan esiin hautaustoimistotyön emotionaalista kuormittavuutta aikaisemman tutkimuksen avulla hyödyntäen myös edellisissä luvuissa läpikäytyjä auttamistyöhön ja tunteisiin liittyviä teorioita. Lisäksi perehdytään auttamistyön aikaisempiin tutkimuksiin, joissa on hyödynnetty Ammatillisen elämänlaadun mittaria (ProQOL). Näiden aikaisempien tutkimusten avulla kartutetaan tietoa siitä, mistä syntyy hautaustoimistotyön emotionaalinen kuormittavuus ja miten auttamistyössä ilmenevää emotionaalista kuormitusta tulisi tutkia.

Tässä luvussa esiteltujen aikaisempien tutkimusten valossa hautaustoimistotyö näyttäytyy emotionaalisesti kuormittavia auttamistyönä, josta on tunnistettavissa erilaisia stressitekijöitä, kuten monenlaisten vainajien kanssa työskentely ja omaisten surun kohtaaminen. Työn sisällöllä, sukupuolella, iällä, työkokemuksella, työtehtävillä, asemalla yrityksessä sekä paikkakunnan koolla näyttäisi olevan vaikutuksia hautaustoimistotyöntekijöiden työhönsä liittämiin tunteisiin.

2.3.1 Emotionaalisesti kuormittava auttamistyö

Lyhyesti: Emotionaalisesti kuormittava auttamistyössä altistutaan toistuvasti stressaaville ja traumaattiselle tapahtumille tilanteissa, joissa tavoitteena on auttaa toista ihmistä. Hautaustoimistotyön voim täyttää tällaisen työn tunnusmerkit.

Auttamistyöllä tarkoitetaan tässä tutkimuksessa Lindqvistin (2016) sanoja lainaten *tukea antavaa toimintaa tilanteessa, missä ihminen kokee itsensä kyvyttömäksi selviytymään omin avuin jostakin ongelmastaan*. Auttaja on tällöin tehtävässään vapaaehtoisesti tai ammattinsa puolesta pyrkien ratkaisemaan tai lievittämään hänestä riippuvaisen autettavan ongelmia tai niiden seurauksia. Auttamistyössään ammattilainen toimii tietoisesti roolissa, jossa hän on autettavan käytettävissä. (Eml., 17–18.)

Auttamistyö voi olla sisällöllisesti erilaista eri ammateissa. Esimerkiksi ensihoidossa yritetään pelastaa potilaan henki. Sosiaalityössä ratkotaan vaikeaan elämäntilanteeseen liittyviä asiakkaan ongelmia. Terapeutin tehtävänä on potilaan psykologinen eheytyminen. Hautaustoimistotyössä ollaan läsnä potilaan surussa, tuetaan menetyksen keskellä sekä tarjotaan palveluita

kuolemanjälkeisissä järjestelyissä. Kuitenkin kaikissa ammateissa sama auttamisen määritelmä pätee: halu auttaa nousee ensisijaisesti myötätunnosta toista ihmistä kohtaan.

Emotionaalisesti kuormittavaksi työksi voidaan määritellä työ, jossa työntekijä joutuu jatkuvasti osalliseksi stressaaviin tai mahdollisesti traumaattisiin tapahtumiin. Näissä tilanteissa työntekijä joutuu laittamaan omat tunteensa sivuun ja suorittamaan työtehtävänsä omista tunteistaan huolimatta. Tällaisia tilanteita voivat olla äärimmillään esimerkiksi poliisin vaativat tilanteet, joissa työntekijä joutuu toimimaan hengenvaaraan ja joista järki ja tunteet käskyvät pakenemaan, mutta joista on siitä huolimatta suoriuduttava. Tilanteessa koetut traumat voivat äärimmillään ilman asianmukaista hoitoa kehittyä traumaperäiseksi stressihäiriöksi (Duodecim 2014). Käsitelmäärittelyssä on syytä huomioida, että työn ulkoinen määrittely emotionaalisesti kuormittavaksi työksi ei välttämättä tarkoita sitä, että työntekijä itse kokisi työnsä emotionaalisesti kuormittavaksi.

Tässä tutkimuksessa emotionaalisesti kuormittavaa työtä tarkastellaan hautaustoimistotyöntekijöiden näkökulmasta. Tällöin auttamistyössä korostuvat myötätunto sekä erityisesti asiakkaan kokemat traumat ja niiden mahdollinen siirtyminen osaksi auttajan roolissa toimivien hautaustoimistotyöntekijöiden kokemus- ja tunnemaailmaa. Altistuessaan suoraan sekä traumaattisille tapahtumille (jossain tapauksissa esimerkiksi vainajat) että muiden kokemuksille niistä (omaisten menetyksen kokemus), ovat hautaustoimistotyöntekijät vaarassa altistua primaarisen stressin ja sekundaarisen traumaattisen stressin negatiivisille seurauksille.

2.3.2 Hautaustoimistotyön kuormitustekijät

Lyhyesti: Työssä kohdatut kuolemat voivat olla dramaattisia ja niihin voi liittyä voimakasta inhimillistä kärsimystä. Kuolema ei aina ole odotettu ja se voi tapahtua hyvin yllättävästi ja väkivaltaisesti. Lasten ja nuorten kuolemat koetaan emotionaalisesti erityisen vaikeiksi, jolloin hautaustoimistotyöntekijät joutuvat hyvin konkreettisesti kosketuksiin omaisten kokemien tunteiden ja traumojen kanssa. Työhön liittyy elementtejä, jotka voivat altistaa myötätuntouupumukselle.

Ennen emotionaaliseen kuormittavuuteen syventymistä, on syytä todeta, että fyysisten tekijöiden osuus hautaustoimistotyön kuormittavuudesta on alle 10 prosenttia. Fyysisiä kuormitustekijöitä hautaustoimistotyössä ovat muun muassa pölyiset työympäristöt, keinokuitujen käsittely ja pitkät ajomatkat. Vainajien nostaminen on raskasta ja kuormittavuutta lisäävät ylipainoiset vainajat sekä itse arkkujen paino, joka voi vaihdella 35–70 kilon välillä. Valtaosa hautaustoimistotyön

kuormitustekijöistä liittyy kuitenkin työn henkiseen ja sosiaaliseen kuormittavuuteen. (Molander 2009, 65, 105–107.)

Hautaustoimistotyön emotionaalista kuormittavuudesta saa varsin koskettavan kuvan lukemalla Erämajan (2006, 209–210) haastatteleman hautaustoimistoyrittäjän kuvauksen vaikeimmasta ja koskettavimmasta tehtävästään. Lainaus on lisätty tähän, sillä se kuvailee hyvin, miten äärimmäisten asioiden äärellä hautaustoimistotyössä voidaan ajoittain olla.

”Hän kuoli yllättäen viikkoa ennen kun hänellä ois ollu häät. Mä joutusin pukemaan häntä arkkuun. Hyvä kun sai sen tilanteen vedettyä läpi niin et ei ruppee parkumaan. Kun se päivä tuli, niin tän morsiamen äiti toi morsiuspuvun ja sormukset ja korut. Hän oli itte tehnyt puvun tyttärellensä ja oli äidin ainoa lapsi. Tää tyttö oli hänen elämänsä keskipiste. Me puettiin hänet koko morsiuspukuun, laitettiin sininen sukka-nauhakin ja koru kaulaan ja ihan siis niinku morsiammeks. Sit hän odotti vielä vauvaa. Sulhanen toi pienet vauvantossut ja laittoi ne arkkuun, kun oltiin arkun luona koolla. Seuraavana päivänä olis ollut häät.”

Erämaja 2006, 209–210.

Näemme, miten syvällisesti hautaustoimistoyrittäjä joutui työssään osallistumaan muiden suruun. Hän tuli tuntemaan työssään vainajan ja tämän omaisten elämäntarinan, tämän historian, nykyisyyden ja tulevan. Hän tiesi miten henkilön yllättävä kuolema oli katkaissut vainajan, hänen lapsensa ja näiden läheisten elämän. Hautaustoimistoyrittäjä myös tutustui vainajan läheisiin ja joutui seuraamaan vierestä heidän menetystään ja suruaan. Työn emotionaalinen kuormittavuus on tässä narratiivissa käsin kosketeltavissa ja myös lukija voi samaistua koettuun menetykseen. Kuten lukijakin varmasti huomaa, tunteet tarttuvat jo pelkän tekstin välityksellä.

Seuraavissa kappaleissa käsitellään tarkemmin aikaisempia tutkimuksia, jotka kuvailevat hautaustoimistotyön emotionaalista kuormittavuutta.

Hautaustoimistotyö sisältää kaikista asiakaspalveluammateista tuttuja elementtejä, myyntineuvottelijan roolissa on osattava lukea myös asiakkaan mielentilasta kertovaa kehonkieltä ja ei-sanallista viestintää. Joka kolmas hautaustoimistossa työskentelevä kertoi ahdistuvansa kohdatessaan monenlaisten tunteiden vallassa olevia asiakkaita. (Molander 2009, 83–84.) Hautaustoimistotyöntekijät ovat sikäli erikoisessa asemassa, että heidän tulisi kyetä myymään tuotteita ja palveluita voimakkaassa tunnetilassa oleville asiakkaille.

Täytyy kuitenkin muistaa, että asiakkaat saapuvat hautaustoimistoon vain muutama päivä kuoleman jälkeen. Tällöin voidaan elää surutyössä vasta alun sokkivaiheessa, jossa tunteet ja niihin reagointi saattavat olla täysin erilaisia kuin mitä muut odottavat niiden olevan (Suomen Mielenterveysseura Mieli 2015; Schäfer 2007, 17). Surun akuuteimmassa kriisivaiheessa käytävässä myyntineuvottelussa voidaan kuitenkin nähdä olevan jopa terapeuttisia tehtäviä (Erämaja 2006, 369), sillä niiden avulla surutyö saadaan alkuun (Davidsson-Bremborg 2006, 275; Schäfer 2007, 7–8; Parsons 2003, 75).

Hautaustoimistotyöntekijät kilpailevatkin kuoleman ja suremisen ammattilaisina lähinnä pappien ja suruterapeuttien kanssa. Davidsson-Bremborg (2006, 277) pohtii artikkelissaan mahdollisuutta muuttaa tämä epäviralliset tapaamiset viralliseksi surukonsultoinniksi, mutta käytännöllistä mallia ei ole vielä löydetty. Myös hautaustoimistojen tulevaisuutta Iso-Britanniassa pohtinut Parsons (1999, 140) kertoo, että hautaustoimistot ovat alkaneet tarjota suruun neuvontaa ja konsultaatiotukea. Toisaalta Zech, Rimé ja Pennebaker (2007, 280, 288–289) toteavat, että tutkimustulokset sosiaalisen tuen merkityksestä ja koko suruprosessin tarkoituksesta ovat ristiriitaisia. Tutkijat kuitenkin toteavat, että oikealla hetkellä annettu sosiaalinen tuki voi hyödyttää joitakin. Hautaustoimistoista saatu tuki on koettu hyödylliseksi ainakin Mastrogianisin ja Lumleyn (2002) tutkimuksessa.

Molander (2009, 116, 118) havaitsi, että suurimman surun hetkellä ihmisille yleensä riitti pienikin lohtu, edes hetki ilman henkistä kipua ja kaipuuta. Omaisille saattoi tulla parempi mieli siitä, että joku kuunteli heitä ja oli kiinnostunut heistä ja heidän menettämästään ihmisestä. Hautaustoimiston työntekijät kokivat onnistumisen tunteita siitä, että saivat olla avuksi. He myös näkivät työnsä merkityksellisenä. Ajan myötä he oppivat tunnistamaan paremmin oman eläytymistyylinsä ja säätelemään tunteenomaista paneutumistaan. Kaikki kuolemat ja myös omaiset ovat kuitenkin erilaisia, jolloin työstä ei tule rutiinia, mikä on myös onnistuneen palvelu- ja ihmissuhdetyön edellytys.

Omaiset saattavat kuitenkin kokea joskus jäävänsä kuolinprosessissa yksin, kun kukaan ei kysy, pärjäävätkö he. Lisäksi kuoleman siirtyessä yhä enemmän ammattilaisten hoidettavaksi, monelta puuttuvat lapsuuden turvalliset mallit kuoleman kohtaamisesta (Erämaja 2006, 182, 191) eikä hautauskulttuuri enää siirry sukupolvelta toiselle (Molander 2009, 115). Siksi lohduttaminen voidaan nähdä tärkeäksi ja kiinteäksi osaksi hautaustoimistotyötä.

Molanderin (2009) tutkimuksessa nousi esiin, että pitkillä kuljetusmatkoilla omaisten kanssa käydyt keskustelut nähtiin joskus vaativina, mutta toisaalta myös antoisina. Keskusteluissa pystyttiin

olemaan tueksi, mutta myös arkisista ja hautaukseen liittyvistä asioista puhuttiin, kuten esimerkiksi siitä, miltä vainaja näyttää ruumiinavauksen jälkeen. Molanderin (2009, 99–100) haastateltava kertoi, että joskus matka omaisen ja vainajan kanssa Helsingistä Ouluun oli taitettu täydellisessä hiljaisuudessa. Kuitenkin ihmiset avautuvat myös matkojen aikana sellaisista asioista, mistä eivät muuten kertoisi. Hautausauton kuljettajan tehtävä on tällöin vain kuunnella ja rohkaista.

Hautaustoimistotyöntekijät pyrkivät arvostamaan asiakkaina olevia surevia omaisia ja kunnioittamaan heille uskottua vainajaa. Vainajan ruumis nähdään perheen omaisuutena, joka uskotaan hetkellisesti hautausoimiston haltuun (McCarthy 2016, 314). Vainaja on edelleen osa perhettään historiansa ja sosiaalisten suhteidensa kautta. Molanderin (2009, 108) tutkittava lausui, että koska hautajaisia ei voi uusia, on asiat valmisteltava erityisen huolellisesti. Siksi huoli työn jäljestä tai tekemättömistä töistä painaa myös iltaisin. Davidsson-Bremborg (2002, 148–150) toteaa ruotsalaisia hautausoimistotyöntekijöitä koskevassa väitöskirjassaan, että hautausoimistotyöntekijät pyrkivät täydellisyyden tasoon, jossa mikään ei saa mennä väärin. Se on haastavaa ympäristössä, jossa on monia yhteistyötahoja ja päällekkäisiä työtehtäviä. Myöskin tilanteet, joissa juuri menehtynyt vainaja noudetaan kotoa, kuten itsemurhatapauksissa, vaativat hautausoimiston työntekijöiltä erityistä hienotunteisuutta (Norton 2017, 639–640).

Jatkuva kuoleman kohtaaminen on uhka myös hautausoimistotyöntekijän omalle turvallisuudentunteelle. Molanderin (2009) tutkimuksessa kaksi kolmesta huolestui omasta ja itselle tärkeiden ihmisten elämästä nähdessään kuolemaa. Asiakkaiden menetykset saivat pohtimaan oman elämän itsestänselvyyksiä. Suru kutsuu esille myös omat menetyksen tunteet, uudelleen ja uudelleen. Hautausoimistotyöntekijät eivät kuitenkaan itse tyypillisesti lähde puhumaan omista menetyksistään. Hienovaraisuutta edellyttää myös asiakkaiden kohtaaminen vapaa-ajalla, joka varsinkin pienillä paikkakunnilla on yleistä. (Eml., 110–111.)

Kaikista Molanderin (2009, 133–135) tutkimuksen kohteena olleista hautausoimiston työntekijöistä kolme vastaajaa neljästä oli tekemisissä vainajan kanssa. Pienillä ja keskisuurilla paikkakunnilla lähes kaikki käsittelivät vainajia, suurissa vain noin puolet. Mitä nuorempi työntekijä oli, sen todennäköisemmin hän oli tekemisissä vainajan kanssa. Vain joka kymmenes katsoi, ettei vainajien käsittelyyn voinut tottua. Puolet heistä, jotka eivät olleet käsitelleet vainajia ollenkaan, pitivät kuolleeseen koskemista vastenmielisenä.

Molanderin (2009, 133–134) haastattelema nainen kertoi, millainen oli ensimmäinen kohtaaminen omaisensa menettäneiden asiakkaiden kanssa naisen perustaessa hautausoimiston miehensä kanssa vain 25-vuotiaana. Kun asiakkaat kertoivat äitinsä kuolleen ja tarvitsevansa arkun, alkoi

hautaustoimistotyöntekijänä toimiva nainen itse itkeä, jonka jälkeen asiakkaat lohduttivat häntä. Vainajan noutamiskokemusta hän piti pelottavana eikä ollut koskaan aiemmin nähnyt kuollutta ihmistä ennen tuota. Nainen ajatteli aluksi näistä kokemuksista johtuen, että uudesta yritystoiminnasta ei tule mitään. Lopulta hän huomasi, että työ palkitsi, sillä hän pystyi olemaan ihmisille avuksi ja palvelemaan heitä. Näemme tarinassa, miten *kokemus* loi lopulta mahdollisuuden positiivisten seikkojen löytämiselle emotionaalisesti kuormittavasta auttamistyöstä.

Kolmannes ilmoitti ajattelevansa omaa kuolemaansa usein, mutta kuolemanpelko väheni työvuosien myötä. Kuten eräs Molanderin (2009, 118) haastattelemista totesi, kuolleet näyttivät rauhallisilta ja tyytyväisiltä, joten *ei kuolema sit mitään kauheeta voi olla*. Samoin omaisille on helpotus, jos vainaja näyttää onnelliselta (McCarthy 2016, 313). Kuolema muistuttaa myös ottamaan kaiken irti omasta elämästä ja olemaan kiitollinen asioista, jotka ovat hyvin (Molander 2009, 118). Yhdysvaltalaisessa tutkimuksessa (Harrawood, White, & Benshoff, 2009, 139) hautaustoimistossa työskentelevillä kuolemanpelko väheni iän myötä. Harrawoodin (2010, 137) tutkimuksessa, ennusti iän lisäksi myös uskonnollisuus vähäisempää kuolemanpelkoa. Pentikäisen (1990, 216–217) mukaan vähemmän kuolemanpelkoa osoittavat ylipäättäänkin ne ammattiryhmä, jotka ovat konkreettisesti kosketuksissa kuolleiden kanssa, kuten vahtimestarit ja hautaustoimistotyöntekijät. Samanlainen asetelma on havaittu myös ensihoidossa ja saattohoidossa työskentelevien sairaanhoitajien välillä (Payne, Dean, & Kalus 2009, 705).

Kuolemantyössä näkyy usein kuoleman kaksi ääripäätä: 1) luonnonlakien toteutuminen ihmisen kuollessa vanhana ja 2) tarpeeton kuolema, jossa kuolema olisi ollut vältettävissä. Jälkimmäinen kytkeytyy niin lasten ja nuorten kuolemiin kuin myös tapaturmiin, väkivaltaan ja itsemurhiin. Kuoleman hyväksymättömyys liittyy tällöin kuolleen henkilön elämättä jääneeseen tulevaisuuteen. (Molander 2009, 111–119.)

Lasten ja nuorten kuolemia pidettiin hyvin vaikeina asioina, mihin voitaneen samaistua myös yleisellä tasolla. Molanderin (2009) tutkimuksessa lapsen kuolemaa luonnehdittiin kaikkein vaikeimmaksi asiaksi; lohduttomaksi, kauheaksi väkivallaksi tai viattoman tapoksi. Vanhempien suruun samaistumista syvensi se, jos itsellä oli oma lapsi. Haastatelluilla oli ollut myös tilanteita, joissa lapsi oli menettänyt äidin, isän tai molemmat samalla kertaa. Erityisesti silloin oli ollut vaikea pysyä ammatillisena, puhua ääni murtumatta ja pidättää kyyneliään. (Molander 2009, 113.)

Ehkäpä tässä kohtaa on hyvä miettiä, mikä on ammattimaisuuteen kuuluvaa empatiaa ja millainen empatia on ammattilaisuuden näkökulmasta vahingollista. Todellinen ammattilainen saa myös tuntea, mutta hänen on tunteistaan huolimatta kyettävä toimimaan ja toisaalta myös palautumaan

tunneperäisistä tilanteista. Molander (2009, 113) toteaa saman asian toisin: ammatillisuus velvoittaa kontrollin säilyttämiseen ja emotionaaliseen kompetenssiin tukea muita. McCarthyn (2016, 311–312) haastateltava näki emotionaalisen osallistumisen hylkäämisen tärkeänä osana professionalismia. Voidaan todeta, että osallistuminen asiakkaan tunteisiin on tarpeellista aidon vuorovaikutuksen luomiseksi (katso esimerkiksi Figley 2002, 29–30), mutta liiallinen tunteellisuus on ammattilaiselle haitallista. Työssä oppii ajan kanssa tunnistamaan omaa eläytymistyyliään ja säätelemään tunteitaan (Molander 2009, 116). Tässä havaitaan viitteitä aiemmin mainittuun ammatillisen myötätunnon käsitteeseen.

Hautaustoimistotyöhön liittyvässä tunnetyössä hautaustoimistotyöntekijä asettuu hetkeksi asiakkaan kanssa samalle aaltopituudelle ja yrittää myönteisellä tavalla vaikuttaa tämän tunteisiin. Hautaustoimistotyöntekijät pitivät tärkeänä kykyä säännellä omaa emotionaalista paneutumistaan asiakkaan tunteisiin. Melkein jokainen hautaustoimintotyöntekijä kertoi, että omakohtainen kipeä menetys auttoi ymmärtämään surevia asiakkaita. Työ on pidettävä kuitenkin työnä, jolloin omiin tunteisiinsa ei saa jäädä kiinni. Tästä syystä liikayrittämistä ja ylieläytymistä tulisi välttää. Yksi tutkittava pohti, ettei hautaustoimistotyö saisi juuri tästä syystä olla kutsumusammatti, sillä silloin tunteet vievät helpommin mukanaan ja tulevat uniin. (Molander 2009, 80.)

Molander (2009) mittasi tutkimuksessaan hautaustoimiston työntekijöiden työssä jaksamista käyttäen Bergen Burnout Inventoryn (BBI) kyynistymisen ja alentuneen ammatillisen itsetunnon asteikkoa, muttei koko asteikkoa eli myös emotionaalista uupumusta mittaavia kysymyksiä (katso Maslach, Schaufel ja Leiter 2001). Molander (2009) toteaa, että viidennes hautaustoimistotyöntekijöistä kärsi myötätuntostressiin viittaavista oireista. Yksi kymmenestä koki, ettei oikein jaksanut eläytyä asiakkaiden ongelmiin. Viidennes tunsi, ettei työpäivän jälkeen jaksanut enää eläytyä edes omaistensa tai ystäviensä ongelmiin. Ongelmaksi koettiin myös tunne siitä, ettei pystynyt auttamaan ihmisiä niin hyvin kuin olisi toivonut. Tutkimuksessa ehdotettiin, että hautaustoimistotyöntekijöiden myötätuntuupumusta olisi syytä selvittää, tilanteen kartoittamiseksi ja ehkäisevien toimien mahdollistamiseksi. Tämä mahdollistaisi myös myötätuntuupumuksen riskirajojen kartoittamisen suomalaisessa auttamistyössä. (Eml., 114–115, 242.)

2.3.3 Hautaustoimistotyöntekijän rooli

Lyhyesti: Hautaustoimistotyö on kutsumustyötä, jota tehdään hyvin kokonaisvaltaisesti. Tällöin työrooli vaikuttaa myös työn ulkopuolisiin asioihin. Työn erityislaatuudesta johtuen omista kokemuksista keskusteleminen voi olla hankalaa, mutta työstä löytyy myös voimavaratekijöitä, jotka auttavat jaksamaan.

Molanderin (2006, 79–80, 98) tutkimuksessa vain harva painotti aineellisten etujen ja palkan välttämättömyyttä hautaustoimistotyössä. Yli puolet hautaustoimistotyöntekijöistä pitivät työtään kutsumusammattina, kun sillä tarkoitettiin työtä, johon on todella halunnut, jonka kokee omakseen ja jolle omistautuu. Melkein kaikki tunsivat olevansa oikealla alalla ja voivansa käyttää tietotaitoaan työssään. Erämajan (2006, 201) haastateltava kuvasi asiakkaan kanssa vietettyä aikaa pieneksi matkaksi ja rinnalla kulkemiseksi. Lisäksi haastateltava koki hautaustoimistotyön olevan elämäntehtävä ja jonkinlainen kutsumus. Schäferin (2007, 9–10) tutkimuksen uusiseelantilaiset hautaustoimistotyöntekijät puhuivat myös kutsumusammattista. Aikaisempaan tutkimukseen pohjautuen voidaan todeta, että kysymys on ennen kaikkea kutsumusammattista, jota tehdään varsin kokonaisvaltaisesti.

Hautaustoimistotyö koetaan kuluttavaksi ja sen tuoma rooli, leimautuminen kuolemaihmiseksi, voi pidemmällä aikavälillä muodostua raskaaksi. Molanderin (2009) tutkimuksessa jopa runsas kolmannes hautaustoimistotyöntekijöistä koki, että muut suhtautuvat melko usein epäasiallisesti heidän työhönsä. Monella ulkopuolisella tuntui myös olevan vääränlainen käsitys hautaustoimiston asiakkaita. Asiakkaita eivät ole kuolleet, vaan surevat omaiset. Yrittäjät kokivat työntekijöitä harvemmin, että heihin suhtauduttiin kuoleman kanssa työskentelyn vuoksi negatiivisesti työn ulkopuolella. Työntekijät halusivat enemmän irtautua täysin työn asettamasta roolista vapaa-ajalla, yrittäjä joutui pysymään roolissaan myös työn ulkopuolella. (Eml., 115, 120–121, 130–133.)

Asennoituminen hautaustoimistotyöntekijään koettiin positiivisemmaksi pienellä paikkakunnalla, mutta asiakaskunta kävi joskus liiankin läheiseksi. Ystävien ja tuttavien hautaaminen tekee työstä henkisesti raskaampaa. (Molander 2009, 111, 122–123.) Pienellä paikkakunnalla asiakkaat saatetaan tuntea jo entuudestaan, jolloin intiimi ja luottamusta vaativa asiakassuhde kehittyy nopeammin. Toisaalta hautaustoimiston työntekijät saattavat kokea tämän rasitteena. Omaiset tunnistavat heidät ja tunteet saattavat omaisilla nousta pintaan jo pelkän hautaustoimiston työntekijän nähdessä. Itse työntekijä ei kuitenkaan edes välttämättä muista asiakasta. (McCarthy 2016, 317–319.) Molander (2009, 77) arvelee, että näistä syistä johtuen pienillä paikkakunnilla

asuvat keski-ikäiset hautaustoimistoyrittäjät kokevat erityisesti myötätuntostressiä ja kuuluvat siksi riskiryhmään uupumisen suhteen.

Hautaustoimistotyöntekijöiden tunnetyöstä haasteellisemmän tekee se, että heidän työstään ei ole helppo puhua työn ulkopuolella. Vaitiolovelvollisuus, ihmisten kuolemanpelko ja ennakkoluulot rajoittavat kuolemasta puhumista. Tällöin työtovereiden tuen merkitys korostuu. Myös ammattiapua saatetaan käyttää. Yleensä hautaustoimistotyössä pysytään kauan, joten ihmiset tuntevat toisensa ja tietävät mitä kukakin työssään kestää. Kaikki hautaustoimiston työntekijät eivät totu tekemään töitä vainajien kanssa, vaan kokevat sen ahdistavaksi. (Molander 2009, 116–117; Erämaja 2006, 212.) Kuitenkin, jos työntekijällä on huono päivä, yli puolella on mahdollisuus tehdä yrityksessä jotain muuta työtä kuin asiakaspalvelua. Erityisesti hautaustoimistoyrittäjillä oli mahdollisuus säädellä työtään pitkistä työpäivistä huolimatta.

Vaikka hautaustoimiston työntekijä riisuisikin töiden jälkeen mustat vaatteet yltään, voi työstä täysin irtautuminen olla vaikeaa. Työ häiritsi kotielämää joka kolmannella vastaajista, työasiat taas yrittäjistä noin puolta, mutta työntekijöistä vain noin joka kymmentä. Suurin osa SHL ry:n jäsenyrityksestä on yrittäjäpariskunnan vetämiä. Tällöin työn ja perhe-elämän raja voi hämärtyä tai puuttua kokonaan. (Molander 2009, 122–126)

2.3.4 Asema yrityksessä ja paikkakunnan koon merkitys

Lyhyesti: Hautaustoimistotyö on kuluttavaa. Erityisesti iäkkäämmät, yrittäjät ja pienillä paikkakunnilla työskentelevät kokevat kuormitusta enemmän.

Runas kolmannes Molanderin (2009, 127–130) tutkimuksen kohteena olevista hautaustoimistojen työntekijöistä oli alle 45-vuotiaita, kolmannes 45–54 -vuotiaita ja vajaa kolmannes yli 55-vuotiaita. Nuoret kertoivat työstään enemmän ulkopuolisille. 45–54 -vuotiailla uupumisvaara oli muita suurempi. 45–54 -vuotiailla myös työn ja oman elämän välinen raja oli hämärämpi. He jaksoivat kyllä eläytyä asiakkaiden tarpeisiin, mutta eivät enää omaistensa ja ystäviensä ongelmiin. He kokivat muita enemmän riittämättömyyden tunteita ja kyselivät itseltään, onko heidän työllään arvoa. Nämä keski-ikäiset tunsivat myös nuorempiaan enemmän, etteivät pystyneet auttamaan ihmisiä kuten olisivat halunneet.

Yrittäjyyteen liittyviltä huolilta ei voi välttyä hautaustoimistotyössäkään. Liukuvat työajat, viikonlopputyö, työn epätasainen jakautuminen, ajoittain tai jatkuva kiire, kellon ympäri saatavilla olo ja taloudelliset huolet painoivat yrittäjiä. Yrittäjillä hautaustoimistotyöskentely näyttäytyi fyysisesti raskaampana ja siihen liittyi pidempiä työpäiviä. Yrittäjän vastuu näkyi myös vähäisinä sairauspoissaoloina. Hautaustoimistotyöntekijät taas kokivat johtajuuden puutteelliseksi ja henkilökunnasta huolehtimisen riittämättömäksi. (Molander 2009, 65, 105–107, 130–133.)

Työntekijöitä useammin yrittäjillä on vaikeaa eläytyä työn jälkeen omaistensa tai ystäviensä ongelmiin. Sama näkyi jaksamisessa eläytyä asiakkaiden ongelmiin. Yrittäjillä oli myös enemmän riittämättömyyden tunteita. Yrittäjistä kahdeksan kymmenestä käsitteli vainajia, työntekijöistä huomattavasti vähemmän. (Molander 2009, 130–133.)

Molanderin (2009) tutkimuksessa selvitettiin paikkakuntien asukaslukujen luokittelun avulla, minkäkokoisella paikkakunnalla vastaajajoukon hautaustoimistotyöntekijät työskentelivät. Vastausten perusteella hautaustoimistot jaettiin paikkakunnan asukasluvun mukaan kolmeen luokkaan, joiden perässä ilmoitetaan vastaajien prosentuaalinen määrä kussakin kategoriassa: 1) pieni, 2000–10000 as, 27 %, 2) keskisuuri, 10001–50000, 31 % ja 3) suuri yli 50000, 42 %. Kyselyn vastauksia tarkasteltiin sitten eri paikkakuntakokoja vertaillen ja niistä muutamia esitellään seuraavassa. (Molander 2009, 122–123.)

Asioista puhuttiin työn ulkopuolella enemmän pienillä ja keskisuurilla paikkakunnilla. Toisaalta suuremmilla paikkakunnilla työn jälkeen oli helpompi irrottautua työstä ja olla anonyymi. Pienillä paikkakunnilla työpäivää oli hankalampi suunnitella etukäteen ja se oli rikkonainen. Kutsumusammattina ja elämäntapana työtään pitivät pienillä ja keskisuurilla paikkakunnilla kaksi kolmesta, suurilla vain puolet tutkittavista. Pienillä ja keskisuurilla paikkakunnilla työskentelevät kokivat, että olisivat halunneet auttaa enemmän ja useammin asiakkaitaan. (Molander 2009, 108–111, 124–125.)

Pienillä paikkaunilla myös toivottiin muita paikkakuntia enemmän, että hautaustoimiston työntekijä kuuluisi kirkkoon ja omaisi uskonnollisen vakaumuksen. Tämä liittyyne siihen, että kulttuurissamme kuoleman yhteydessä joudutaan usein puhumaan Raamattuun ja kirkkoon liittyvistä asioista. (Molander 2009, 124–125.) Vuonna 2004 vainajista 98 % haudattiin evankelisluterilaisen kirkon vahvistaman kaavan mukaisesti, riippumatta siitä kuuluivatko vainajat kirkkoon vai eivät (Erämaja 2006, 110).

2.3.5 Tunteet hautaustoimistotyössä

Lyhyesti: Hautaustoimistotyöntekijät kokevat aidosti tunteita ja vaikuttavat olevan työhönsä tyytyväisiä emotionaaliseen kuormituksesta huolimatta. Perhevetoisuus saattaa olla yksi hautaustoimistotyön voimavara.

Molander (2009, 227) pohtii, että sukupolvelta toiselle siirtyvissä perhevetoisissa hautaustoimistoissa on työntekijöille mahdollisesti kehittynyt erityinen emotionaalinen pääomaa kohdata surevia ihmisiä ja voimakkaita tunnelatauksia sisältäviä työtilanteita. Hän viittaa myös tutkimukseen, jossa Cahill (1999) päätyi samanlaiseen johtopäätökseen.

Cahill (1999) toteaa, että erilaisilla ammattiteilla on erilaisia emotionaalisia vaatimuksia. Siksi erilaista emotionaalista pääomaa omaavat henkilöt valikoituvat erilaisiin tehtäviin. Hautaustoimistotyössä tämä näkyy, että hautaustoimistoyrittäjien lapset, jotka ovat tottuneet käsittelemään kuolemaan liittyviä tunteita ja kohtaamaan kuolemaa, valitsevat tästä syystä helpommin hautaustoimistotyön. (Eml., 112.) Emotionaalista pääomaa voi siis kehittää kokemusten ja sosiaalisen tuen avulla. Täten on mahdollista, että kasvaminen ja työskentely perhevetoisissa hautaustoimistoissa saattaa olla yksi hautaustoimistotyön voimavaratarkkijöistä, joka auttaa jaksamaan emotionaalisesti kuormittavassa auttamistyössä (katso myös Kiiskinen ja Aaltonen 1992, 42–43).

Smith, Dorsey, ja Mosley (2009, 37–38) tutkivat yhdysvaltalaisia hautaustoimiston työntekijöitä. Tutkimuksessa selvitettiin, millaisia yhteyksiä emotionaalisen työskentelyn eri ulottuvuuksilla eli emotionaalisella ristiriidalla (oma tunne on ristiriidassa muille esitetyn tunnetilan kanssa) ja emotionaalisella ponnistelulla (aidon tunteen luominen keinotekoisesti), on työtyytyväisyyteen ja työuupumuksen eri ulottuvuuksiin. Tutkimuksen mukaan suurin osa siihen osallistuneista hautaustoimistotyöntekijöistä ilmaisi työssään niitä tunteita, joita aidosti sisällään tuntee. Ne, jotka ilmaisivat aitoja tunteitaan, kokivat vähiten emotionaalista uupumusta. Emotionaalisen ristiriidan kasvaessa ja emotionaalisen ponnistelun vähetessä, uupumus lisääntyi. Emotionaalisen ponnistelun lisääntyessä kyynistyminen taas väheni. Otoksena olleet hautaustoimiston työntekijät kokivat ylipäätään vähän emotionaalista uupumusta ja kyynistymistä. He olivat tyytyväisiä työhönsä, mutta emotionaalisen ponnistelun ja työtyytyväisyyden välillä ei havaittu tilastollisesti merkitseviä yhteyksiä.

Linley ja Joseph (2005) tutkivat englantilaisia hautaustoimistotyöntekijöitä. He selvittivät hierarkkisen regressiomallinnuksen avulla, onko erinäisillä tekijöillä, kuten kuolemalle

altistumisella tilastollisesti merkitsevää yhteyttä koettuihin positiivisiin ja negatiivisiin tunteisiin. Linley ja Joseph (2005, 751) toteavat, että ammattiin liittyvän kuoleman kohtaamiseen liittyvissä tutkimuksissa kuolemalle altistuminen on nähty kvantitatiivisena muuttujana eikä tutkimuksissa ole huomioitu yksilön asenteita kuolemaa kohtaan tai psykologisia reaktioita kuoleman kohtaamisen jälkeen. Tutkimuksessa havaittiin, että positiivinen asennoituminen kuolemaan (kuolema parempaan paikkaan pääsynä ja vähäinen kuolemanpelkoa) ennusti negatiivisten tuntemuksien vähyttä. Sosiaalinen tuki taas ennusti positiivisia tuntemuksia hautaustoimistotyöntekijöillä.

2.3.6 Tutkimuksia ammatillisesta elämänlaadusta

Lyhyesti: Ammatillista elämänlaatua mittaavaa ProQOL -mittaria on käytetty tuloksellisesti eri tutkimuksissa, muttei hautaustoimistotyön tutkimuksessa. Tulokset ovat kuitenkin olleet ristiriitaisia riippuen siitä, mitä ammattiryhmää on kulloinkin tutkittu.

Seuraavassa tarkastellaan tutkimuksia, joissa on käytetty Ammatillisen elämänlaadun -mittaria (Professional Quality of Life - ProQOL). ProQOL mittaa kolmea ammatillisen elämänlaadun ulottuvuutta: myötätuntotyödytystä, uupumusta ja sekundaarista traumaattista stressiä. ProQOL-mittaria oli vuoden 2016 alkuun mennessä käytetty 667 tutkimuksessa (ProQOL 2016). Ammatillista elämänlaatua on tyypillisesti mitattu erilaisissa auttamisen ammattilaisilta, kuten hoitajilta, terapeuteilta ja papeilta (Stamm 2010, 37–72).

Mittariston sivuilta (www.proqol.org), eikä erilaisten hakupalvelujen, kuten Tampereen yliopiston kirjaston (Andor), Jyväskylän yliopiston kirjaston (Jykdok) ja Google Scholarin, avulla ole löydettävissä yhtäkään suomen- (muun muassa Arto ja Elektra artikkelitietokannat), ruotsin- tai englanninkielistä tutkimusta, jossa ammatillista elämänlaadun kaikkia ulottuvuuksia olisi tutkittu hautaustoimistotyössä. Siksi seuraavassa esiteltävät tutkimukset käsittelevät muissa ammateissa esiin tulleita yhteyksiä, joita voidaan kuitenkin hyödyntää tämän tutkimuksen tutkimusasetelmassa.

Yksi tutkimus (Brady 2009) oli kuitenkin löydettävissä, jossa sekundaarista traumaattista stressiä hautaustoimistotyöntekijöiltä mitattiin eri mittarilla (The Secondary Trauma Scale – SES) jonka ovat kehittäneet Motta, Kefer, Hertz ja Hafeez (1999). Sekundaarista traumaattista stressiä voidaan siis tutkia muillakin mittareilla kuin vain Ammatillisen elämänlaadun mittarilla, mutta se on mittareista eniten käytetty (katso Elwood, Mott, Lohr, & Galovski 2011).

Brady (2009) vertaili tutkimuksessaan poliisien ja hautaustoimistotyöntekijöiden sekundaarista traumaattista stressiä (STS). Tutkimuksensa alussa hän mainitsee, että STS:iin liittyvät aiemmat

tutkimustulokset ovat olleet ristiriitaisia, mutta STS:ää ennustaviksi tekijöiksi on havaittu ainakin henkilökohtainen traumahistoria, sukupuoli ja kokemus. Tutkimuksessa selvisi, että ne, joilla on vaikeuksia erottautua emotionaalisesti muista ja jotka ovat tyytymättömiä ammattiinsa, olivat vaarassa kokea sekundaarista traumaattista stressiä. Tutkimuksen johtopäätöksissä todetaan, että hautausoimistotyöntekijät ja poliisit ovat varsin resilienttejä trauman jälkeisille reaktioille, vaikka altistuvat säännöllisesti traumaolle. Brady (2009) ehdottaa, että aihetta tulisi tutkia selviytymiskeinojen, stressinhallinnan ja tarjottavien tukipalveluiden näkökulmasta. (Eml. 2–3, 14, 81–83.)

Myötätuntotyydytystä selittäviä tekijöitä on löydetty tutkimuksissa vähän. Terveystieteiden ammattilaisilla työvuorojen määrä oli negatiivisessa yhteydessä raportoituun myötätuntotyydytykseen, mutta sitä lisäsi keskimääräinen unen ja liikunnan määrä (Smart ym. 2014, 6–9). Lisäksi myötätuntotyydytystä lisäsivät korkeampi ikä ja johdon tuki (Hunsaker, Chen, Maughan ja Heaston 2015, 190–192). Näiden tutkimusten perusteella on todettava, että aiemmat tutkimukset vaikuttavat olevan keskittyneitä mittaamaan enemmänkin auttamistyön negatiivista ulottuvuutta eli myötätuntouupumusta kuin positiivista eli myötätuntotyydytystä.

Graig ja Sprang (2010) tutkivat ammatillista elämänlaatua traumaterapeuteilla. Tutkimuksessa (eml., 329–337) havaittiin kokemuksen olevan voimakkaammin myötätuntotyydytyksen ennustaja kuin ikä. Nuorempi ikä ennusti suurempaa uupumusta. Lisäksi hoidettavina olevien posttraumaattisten stressireaktioista kärsivien potilaiden määrä ennusti suurempaa myötätuntouupumusta. Tämä tulkittiin niin, että toisen kokemalle traumalle altistumisen määrä lisää myötätuntouupumusta teorioiden mukaisesti. Havainnot pitivät paikkansa tutkimuksessa vain miesten osalta. Meta-analyysissään myös Hensel, Ruiz, Finney ja Dewa (2015) vahvistavat STS:n seurauksien traumaterapian parissa työskentelevien keskuudessa liittyvän altistumiseen sekundaariselle stressille. Hoitotapausten määrä ja tiheys, sekä itse koetut traumat lisäsivät STS:ä. Työssä saatu sekä sosiaalinen tuki taas vähensivät sitä. (Eml., 86–88.)

Ensiavun hoitajia koskevassa tutkimuksessa Hunsaker, Chen, Maughan ja Heaston (2015, 190–192) toteavat, että ikä ja johdon tuki, olivat yhteydessä ammatilliseen elämänlaatuun. Yhteydet olivat positiivisia myötätuntotyydytyksen suhteen ja negatiivisia uupumuksen suhteen. Ikä ei ollut yhteydessä sekundaariseen traumaattiseen stressiin, mutta johdon tuen yhteys oli negatiivinen. Tutkijat kuitenkin muistuttivat, että tulosten perusteella nuoremmilla hoitajilla saattaa olla suurempi riski kärsiä myötätuntouupumuksesta.

Alkema, Linton ja Davies (2008) tutkivat yhdysvaltalaisen saattohoidon ammattilaisten itsestä huolehtimisen ja ammatillisen elämänlaadun yhteyksiä. Itsestä huolehtimisella oli tutkimuksen perusteella negatiivinen yhteys uupumukseen ja myötätuntouupumukseen ja positiivinen yhteys myötätuntotyötyytykseen. Tutkimus oli kuitenkin korrelatiivinen, joten syy-seuraus -suhdetta ei voitu määrittellä. Iällä löydettiin olevan positiivinen yhteys uupumukseen, mistä voidaan kuitenkin tehdä johtopäätös, että vanhemmilla työntekijöillä havaittiin enemmän uupumusta. (Eml., 111–114.)

Ensiavun akuuttihoitajia koskevassa tutkimuksessa (Kelly, Runge, & Spencer 2015, 525) regressiomallinnuksen mukaan myötätuntotyötyytytystä lisäsivät korkeampi ikä, saatu tunnustus ja korkea työtyytyväisyys. Myötätuntotyötyytytystä taas vähensivät kokemus ja aikomus lähteä työstään. Uupumusta vähensivät korkeampi ikä sekä saatu tunnustus ja korkea työtyytyväisyys sekä lisäsivät kokemus, työmäärä ja aikomus lopettaa työssään vuoden sisään. STS:ä vähensivät korkeampi ikä ja korkea työtyytyväisyys. Tutkijat pohtivat, että todennäköisesti nuorin ikäryhmä (21–33-vuotiaat) kokee enemmän stressiä ja mahdollisesti vaihtaa ammattia, mikä näkyy iän tuomissa positiivissa seurauksissa ja vääristää siten todellista tilannetta.

Lisäksi Kelly, Runge ja Spencer (2015, 525–526) toteavat, että useissa aiemmissakin, kuten heidänkin tutkimuksessaan havaittiin, että iso osa tutkittavista kärsii myötätuntouupumuksesta. He epäilivät, että mittarina käytetyn ProQOL-5 antamat standardoidut riskirajat (Stamm 2010, 18) eivät pidä jokaisessa ammattiryhmässä paikkansa, sillä ne on rakennettu kaikkien ammattiryhmien vastausten perusteella keskiarvoista. Toisaalta esimerkiksi hoivahenkilöstöä koskevassa suomalaisessa tutkimuksessa (Palmunen 2011, 10–11) raja-arvojen todettiin olevan lähes vastaavat kuin Stammin (2010, 18) määrittelemät standardit.

Ammatillisen elämänlaadun eri ulottuvuuksien esiintymisessä vaikuttaisi olevana paljonkin vaihtelua eri ammattiryhmien välillä ja myös sisällä. Esimerkiksi katsauksessa (van Mol ym. 2015), jossa tarkasteltiin tehohoidossa työskenteleviä hoitoalan ammattilaisten myötätuntouupumukseen liittyviä ulottuvuuksia, eri tutkimusten välillä oli suuria eroja. Uupumuksesta kärsivien määrä vaihteli 0–70,1 % välillä, myötätuntouupumuksesta kärsivien 7,3–40,0 % ja sekundaarisen ja postraumaattisten stressin osalta 0–38,5 %. Suurien erojen tutkijat epäilivät johtuvan henkilökohtaisista tekijöistä, kuten resilienssistä, empaattisista kyvyistä, selviytymiskeinoista, tunneälystä tai ympäristötekijöistä, kuten mentaalista tuesta, organisaatiokulttuurista ja eroista eri kulttuurien ja maitten välillä. (Eml. 10–14.)

Baum (2016) kokoaa mielenterveyden ammattilaisten sekundaariseen traumaattiseen stressiin liittyvää tutkimusta sukupuolten välisten erojen näkökulmasta. Baum (2016) kumoaa väitteen, että

aiempien tutkimusten tulokset sukupuolten välisistä eroista olisivat ristiriitaisia. Meta-analyysissä oli mukana sekä 10 traumaattiseen stressihäiriöön että neljä ammatillisen elämänlaadun ulottuvuuksiin liittyvää tutkimuksia.

Baum (2016, 230–231) toteaa, että vaikka tutkimuksissa on saatu ristiriitaisia tuloksia sekundaarisesta traumaattisesta stressistä miehillä ja naisilla, voidaan eroja selittää kolmella seikalla. Ensinnäkin, naiset sairastuvat useammin traumaattiseen stressihäiriöön kuin miehet ja tutkimukset saattavat heijastella enemmän primaarin stressin kuin sekundaarisen stressin seurauksia. Toisekseen, naiset kokevat tilanteet miehiä useammin uhkaavaksi ja siksi heillä ilmenee enemmän pelkoa, joka on yksi osa sekä PTSD:tä, että STS:ä. Kolmanneksi, naiset reagoivat tunteisiin ja tunnistavat niitä helpommin ja altistuvat näin toisten tunteille miehiä enemmän. Tutkimuksen (eml. 231–232) johtopäätöksissä todetaan, että perustuen aiempaan tutkimukseen ja teoriaan tunteiden kokemisesta ja siirtymisestä autettavasta auttajaan, naiset ovat alttiimpia STS:lle kuin miehet. ProQOL:lla aiemmin saadut ristiriitaiset tulokset saattavat johtua myös siitä, että otokset ovat olleet vääristyneitä; useissa tutkimuksissa oli enemmän naisia kuin miehiä.

Udipi, Veach, Kao, ja LeRoy (2008, 465–466) selvittivät empaattisen välittämisen vaikutuksia geneettisten neuvonantajien työssä ja kiinnostuksen kohteena oli erityisesti sekundaarinen traumaattinen stressi. Iällä ei ollut tilastollisesti merkitsevää yhteyttä, mutta muun muassa potilaiden ja stressaavien tapahtumien määrällä, sekä uskonnollisuudella oli positiivinen yhteys STS:iin. Tässäkin tapauksessa altistumisen määrällä näyttää olleen vaikutusta myötätuntostressin kehittymiseen. Myös suomalaisia toimittajia koskevassa tutkimuksessa havaittiin (Backholm & Björkvist 2010, 143–148), että henkilökohtaiset kokemukset traumaattisista tapahtumista sekä työssä koetun kriisin voimakkuus ennustivat traumaperäistä stressihäiriötä ja masennusta, mutta myös uupumusta ja STS:ä. Tulos on sikäli mielenkiintoinen, että toimittajan tehtävä ei ole ensisijaisesti auttaa uhreja, vaan luoda uutisia.

Suomalaisten sosiaalityöntekijöiden hyvinvointia selvitettiin laajasti Työterveyslaitoksen (Salo ym. 2016) tutkimuksessa. ProQOL:n avulla tutkittua sekundaaritraumatisoitumista ja riskitekijöiksi havaittiin puutteellinen työnohjaus ja koulutusmahdollisuudet, työn vaatimukset, järkyttävät tilanteet asiakastyössä, työn kuormittavat tekijät sekä psyykinen kuormittuneisuus. Suojaavia tekijöitä olivat hyvät tietoisuustaidot. Lastensuojelun työntekijät raportoivat enemmän työväsymystä ja sekundaaritraumatisoitumista kuin muut työntekijät. Ilmiön pohdittiin johtuvan muun muassa Karasekin (1979, myös Karasek & Theorell 1990) työstressimallin mukaisesti työn vaativuuden kohoamisesta, sillä lastensuojelussa tehdään erittäin vaikeita päätöksiä. Viitteitä saatiin myös siitä, että lastensuojelussa kuormitukselta suojaavat henkilökohtaisina ominaisuuksina

ammattillinen osaaminen ja emotionaalinen vahvuus sekä organisatorisina tekijöinä supportiivinen organisaatiokulttuuri, työnohjaus ja ammatillinen autonomia. (Salo ym. 2016, 20–21, 24–25.)

Kiinalaisia syöpähoitajia tutkineet Yu, Jiang ja Shen (2016, 36) havaitsivat myötätuntotyydytystä lisäävän saatu psykologinen koulutus, empaattisuus, saatu sosiaalinen tuki, avoimuus ja tunnollisuus. Vähentäväksi tekijäksi osoittautui vain neuroottisuus. Uupumusta ja STS:ää lisäsivät kokemus ja alemmpitasoisissa sairaaloissa työskentely, passiiviset selviytymiskeinot ja neurotismi. Näiden lisäksi uupumusta vähensivät myös saatu psykologinen koulutus, potilaan näkökulman ottaminen ja sosiaalinen tuki. Persoonaan liittyvillä tekijöillä sekä selviytymiskeinoilla vaikuttaisi siis olevan yhteys ammatilliseen elämänlaatuun.

Tutkimusten mukaan ammatillisen elämänlaadun eri ulottuvuudet korreloivat keskenään (Alkema Linton, & Davies 2008, 111–113; Smart ym. 2014, 7, Udipi, Veach, Kao, & LeRoy 2008, 465; Pelon 2017, 145–146, Slocum-Gori ym. 2013, 174–175). Näiden tutkimusten mukaan myötätuntotyydytyksen ja uupumuksen, sekä myös myötätuntotyydytyksen ja sekundaarisen traumaattisen stressin välillä on negatiivinen korrelaatio. Myötätuntouupumuksen ulottuvuudet uupumus ja sekundaarinen traumaattinen stressi taas korreloivat positiivisesti keskenään. Tulokset ovat Stammin (2010) teoreettisen mallin mukaisia. Yhdysvaltalaisia hoitoalan ammattilaisia tutkineet Smart ym. (2014, 7) tekivät edellä mainituista ammatillisen elämänlaadun yhteyksistä sen johtopäätöksen, että myötätuntotyydytystä kasvattamalla on mahdollista vähentää myötätuntouupumusta.

Edellä esitettyjen ammatillista elämänlaatua mitanneiden tutkimusten perusteella voidaan todeta, että saadut tutkimustulokset ovat olleet pääosin systemaattisen ristiriitaisia. Joitakin positiivisia yhteyksiä myötätuntotyydytykseen on saatu iästä, kokemuksesta, sekä tuen ja levon määrästä. Ainoa tulos, jolle on saatu toistuvaa tukea, on että aiemmat kokemukset traumaattisista tilanteista ja altistuminen traumaattisille (primaari tai sekundaarinen) kokemuksille lisäävät STS:ä. Sukupuolien väliset erot tutkimuksissa saattavat myös selittyä otoksilla, jotka ovat olleet vääristyneitä siten, että naisia on tutkimuksissa enemmän, joten miesten edustus ei ole otoksissa ollut riittävän kattavaa. Vaikuttaisi myös siltä, että naiset kärsivät helpommin STS:stä.

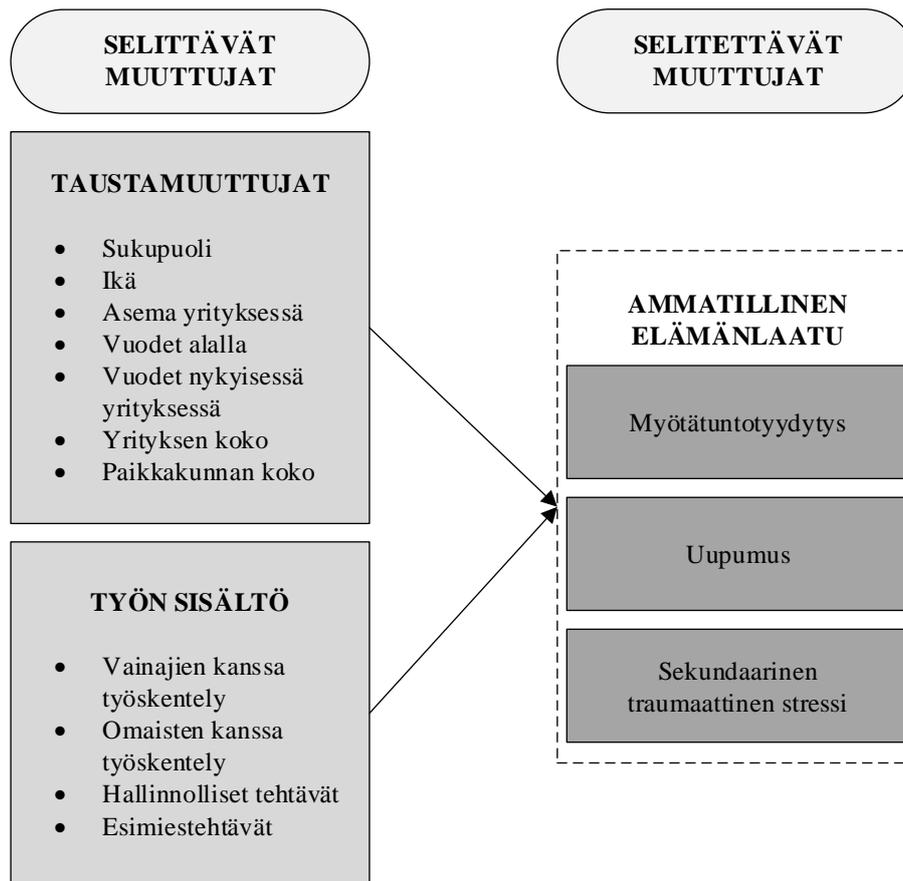
Iän merkitys uupumukselle on kahtiajakoinen, mutta se saattaa myös selittyä otoksilla. Mikäli tutkimuksiin on osallistunut paljon nuoria, voi otoksessa olla paljon työuransa alussa olevia, jotka eivät sovellu alalle tai heiltä puuttuvat keinot säädellä kuormitusta. Kun nämä työuransa alussa olevat vaihtavat ammattia, vaikuttaisi siltä, että korkeampi ikä suojaa uupumukselta. Kyse saattaa

kuitenkin olla siitä, että alalle jäävät vain ne henkilöt, jotka sopivat työhön (henkilö-ympäristö-yhteensopivuus).

Vaikuttaisi siis siltä, että eri ammateissa on erilaisia työympäristöön, asiakkaisiin ja työntekijän henkilökohtaisiin ominaisuuksiin ja ympäristöihin liittyviä tekijöitä, jotka ennustavat ammatillista elämänlaatua. Tulokset eivät kuitenkaan ole olleet systemaattisia erilaisissa ammateissa, organisaatioissa ja kulttuureissa. Aiempiä tutkimusta hautaustoimistotyöntekijöiden ammatillisesta elämänlaadusta ei ole, joten päätelmät mittarin soveltuvuudesta tämän ammattiryhmän myötätuntotyydytyksen ja myötätuntuupumuksen mittaamiseen, on perusteltava teoreettisesti ja muita ammattiryhmiä koskevia tutkimuksia soveltaen.

2.4 Yhteenveto teoreettisesta viitekehyksestä

Edellä olevissa luvuissa esiteltiin hautaustoimistotyön arkea, työssä esiintyvien tunteiden teoriaa sekä aikaisempiin emotionaalisesti kuormittavaan auttamistyöhön liittyviä tutkimuksia. Tässä luvussa teorian ja aikaisempien tutkimusten pohjalta rakennetaan tämän yhteenveto tämän tutkimuksen teoreettisesta viitekehyksestä ja tutkimusasetelma. Tutkimusasetelma on esitelty kuviossa 4. Kuvion avulla voidaan tarkastella tekijöitä, jotka saattavat selittää ammatillista elämänlaatua. Selittävät tekijät on jaettu taustamuuttujiin ja työn sisältöön. Taustamuuttujat kuvaavat siis työn tekemisen kontekstia, työn sisältö itse työtehtäviä. Ammatillinen elämänlaatu kuvaa työntekijän työhönsä liittyviä tunteita.



Kuvio 4. Tutkimusasetelma

Taustamuuttujilla kuvataan työntekijän lähtökohtia työnsä tekemiselle ja siinä jaksamiselle. Hautaustoimistotyössä, kuten muussakin työssä on merkitystä sillä, millaiset henkilökohtaiset lähtökohdat työn tekemiseen kullakin yksilöllä on, missä asemassa hän työskentelee ja miten kokenut hän on työssään. Myös työpaikan koolla vaikuttaisi aikaisemman tutkimuksen perusteella olla merkitystä sille, miten työtä tehdään ja miten työ vaikuttaa työntekijän työhönsä liittamiin tunteisiin. Niinpä aikaisempien tutkimuksen perusteella ammatilliseen elämänlaatuun kehittymiseen vaikuttaviksi taustamuuttujiksi valikoituivat: sukupuoli, ikä, kokemus, asema yrityksessä sekä työpaikan ja paikkakunnan koko.

Hautaustoimistot ovat perinteisesti pieniä perheyriyksiä, jossa yritystoiminnan vetämisestä vastaavat saman perheen jäsenet (SHL 2017b). Yrityksissä työskentelee kokoaikaisia (Molander 2009) ja osa-aikaisia työntekijöitä (Erämaja 2006). Tyypillisesti hautaustoimistotyöhön kasvetaan mukaan (Kiiskinen ja Aaltonen 1992). Pienessä perheyriyksessä työskentely vaikuttaisikin olevan yksi voimavaratekijä hautaustoimistotyössä (Molander 2009). Kaikki eivät hautaustoimistossa välttämättä työskentele vainajien kanssa ollenkaan tai totu vainajien kanssa työskentelyyn (Erämaja

2006; Molander 2009), mutta työ sisältää jatkuvaa kuoleman läsnäolossa toimimista (Cahill 1999). Yrittäjien työpäivät ovat raskaampia, he työskentelevät työntekijöitä useammin vainajien kanssa ja heillä on enemmän vaikeuksia eläytyä asiakkaiden ja heidän läheistensä ongelmiin. (Molander 2009).

Työn sisältö kuvaa itse työn tekemistä. Hautaustoimistotyössä tunnistettiin aikaisempien tutkimusten perusteella kaksi erilaista työn tehtäväkenttää (Davidsson-Bremborg 2006; Erämaja 2006; Molander 2009) 1) vainajien ja 2) omaisten kanssa työskentely. Näiden kuvaamiseen käytetään Goffmanin (1956) jaottelua teatteritermein näkymättömissä (takahuone) ja näkyvissä (näyttämö) tehtävästä työstä. Tämän lisäksi, kuten kaikkeen työhön, myös hautaustoimistotyöhön kuuluu hallinnollisia ja esimiesasemaan liittyviä tehtäviä (Molander 2009). Siksi myös niiden vaikutusta ammatilliseen elämänlaatuun ja erityisesti uupumukseen on syytä tarkastella.

Vainajien kanssa työskennellään pääsääntöisesti yleisöltä salassa, mutta omaisten kanssa tehtävä työ tapahtuu vuorovaikutuksessa. Vainajin kanssa työskentely käsittää ruumiin noutamisen, kuljettamisen ja arkuttamisen (Erämaja 2006; Molander 2009; Davidsson-Bremborg 2002; Davidsson-Bremborg 2006). Vainaja on hautaustoimistotyössä objekti (Keidel 2002; Davidsson-Bremborg 2002), mutta omaisilleen tärkeä subjekti, joka uskotaan hautaustoimiston haltuun (McCarthy 2016; Molander 2009). Vainaja noudetaan tyypillisimmin hoitolaitoksista (Erämaja 2006; Molander 2009) tai poliisin pyynnöstä muulta kuolinpaikalta (Kiiski 2009). Kuoleman, mahdollisen ruumiinavauksen ja hautaamisen välillä vainajaa säilytetään hoitolaitoksen tai muussa kylmiössä, jonka yhteydessä olevassa kappelissa voidaan järjestää saattohetki. Tällöin omaiset voivat tulla katsomaan hautaustoimistotyöntekijän arkkuun laitettua valmistelua ja puettua vainajaa. (Erämaja 2006; Molander 2009.)

Omaisten kanssa työskennellään erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa, kuten vainajaa noudettaessa ja kuljettaessa, neuvoteltaessa tarjottavista palveluista, tuotteista sekä kuoleman jälkeisistä järjestelyistä ja myös edellä mainitussa saattohetkessä. Kommunikointi tapahtuu kasvojen tai erilaisilla tiedonsiirtovälineillä (Erämaja 2006; Molander 2009; Davidsson-Bremborg 2002). Asiakaspalvelu ja myyntityö ovat keskeisimpiä hautaustoimiston tehtäviä (Erämaja 2006; Parsons 2003; Hyland & Morse 1995; Molander 2009). Työssä pyritään huomioimaan ensisijaisesti asiakkaiden toiveet (Davidsson-Bremborg 2002; Enke 2002; Winkel 2001; Hyland & Morse 1995), sillä laki (457/2003) ei juuri määritä, miten kuoleman jälkeiset järjestelyt tulisi suorittaa (Erämaja 2006). Työ vaatii erityistä hienotunteisuutta (Molander 2009; Norton 2017), sillä hautajaisia ei voi uusia (Davidsson-Bremborg 2002; Molander 2009). Työssä on valmistauduttava kohtaamaan

asiakkaiden moninaisia tunteita (Molander 2009; Parsons 2003; Schäfer 2007) ja kyettävä toimimaan kuuntelijan ja lohduttajan roolissa (Molander 2009).

Hautaustoimistotyön kuormittavuus syntyy pääsääntöisesti psyykkisestä kuormituksesta ja fyysisen kuormituksen merkitys on vähäinen (Molander 2009). Myötätuntostressiä aiheuttaa emotionaalisesti kuormittava auttamistyö, jollaiseksi hautaustoimistotyötä voidaan työn luonteen vuoksi kuvata. Emotionaalisesti kuormittavassa auttamistyössä asiakkaiden kokemat tuntemukset siirtyvät osaksi työntekijän omaa kokemusmaailmaa myötätunnon kautta ja aiheuttavat vastaavanlaista tunteiden ja stressin kokemista kuin asiakkailakin. (Seppänen & Kuusela 2017; Figley 2002; Nissinen 2012, Pearlman & Saakvitne 1995; Nummenmaa 2010).

Hautaustoimistotyöntekijät kohtaavat työssään monenlaisten tunteiden vallassa olevia asiakkaita (Molander 2009; Schäfer 2007), joista osa suree avoimesti, toiset taas ovat varautuneempia (Molander 2009). Hautaustoimistotyöntekijät kokevat aidosti suruun ja tragedioihin liittyvää myötätuntoa työssään eikä kyse ole tunteiden näyttelemisestä (Smith, Dorsey, & Mosley 2009). Tunteiden näytteleminen on psyykkisesti kuormittavaa, joten aidosti itseään ilmaiseva työntekijä voi työssään paremmin (Paakkanen, Martela, Rantanen, & Pessi 2017).

Hautaustoimistotyöntekijät nähdään tässä tutkimuksissa tunnetyön (Hochschild 2012) ammattilaisina, jotka tuntevat aidosti myötätuntoa asiakkaitaan kohtaan (Ashforth & Humphrey 1993). Samoin, koska tiedämme tunteiden tarttuvan (Nummenmaa 2010), joutuvat hautaustoimistotyöntekijät elämään läpi tragedioita asiakkaiden kanssa päivittäin. Hautaustoimistotyöntekijän työssään esittämä rooli on monella tavalla kuluttavaa (Bartlett & Riches 2007).

Työntekijät joutuvat kohtaamaan työssään päivittäin kuolemaa, surua ja inhimillisiä tragedioita, jotka aiheuttavat ahdistusta kenelle tahansa (Molander 2009; Duodecim 2014). Emotionaalinen kuormitus voi kroonisen stressin lisäksi johtaa äärimmillään myös trauman jälkeiseen stressihäiriöön (Duodecim 2014). Tässä tutkimuksessa vainajien kanssa työskentely nähdään altistavan erityisesti primaariselle stressille ja omaisten kanssa sekundaariselle stressille (Nissinen 2012; Stamm 2010).

Työn emotionaaliseen kuormittavuuteen vaikuttaa se, miten stressaavaksi kuoleman kohtaaminen koetaan. Kuoleman kanssa tekemisissä oleminen vaikuttaa työntekijöiden omaan turvallisuudentunteeseen, kuten esimerkiksi kuolemanpelon lisääntymiseen (Molander 2009; Harrawood 2010; Pentikäinen 1990). Negatiivinen asennoituminen kuolemaan taas lisää negatiivisia tunteita hautaustoimistotyössä (Linley & Joseph 2005). Luonnonlakien mukaiseen vanhuksen kuolemaan omaiset ja hautaustoimistotyöntekijä suhtautuvat eri tavalla, kuin tarpeettomiin,

vältettävissä oleviin kuolemiin. Tällaisia kuolemia ovat muun muassa lasten ja nuorten kuolemat, itsemurhat ja väkivaltaiset kuolemat. Näissä kuolemantapauksissa hautaustoimistotyöntekijän ruumiiseen liittämät ja toisaalta myös omaisten kokemat tunteet ovat voimakkaampia. (Molander 2009.)

Vaikka hautaustoimistotyöntekijällä ei ole virallista auttajan asemaa, on heille asetettu suuri vastuu tilanteessa, jossa jotakin muuta on kohdannut psyykkisesti traumatisoiva tapahtuma. Omaiset tulevat tyypillisesti hautaustoimistoon vain muutama päivä kuoleman jälkeen ja hautaustoimistotyöntekijät ovat yksi ensimmäisistä ja ensisijaisista auttajista. (Molander 2009; Erämaja 2006; Parsons 2003; Davidsson-Bremborg 2002.) Tilanteet saattavat olla lyhyitä, mutta ne luovat pohjan omaisten surutyön alkamiselle (Aho 2016; Aho 2017; Cohen & Willis 1985; Davidsson-Bremborg 2006). Niinpä enenevässä määrin on alettu pohtia hautaustoimistoille suurempaa roolia surutyön tukemisessa ja konsultoinnissa (Parsons 1999; Davidsson-Bremborg 2006). Hautaustoimistoilta saatu tuki on koettu hyödylliseksi surussa (Mastrogianis & Lumley 2002) ja ilman sitä omaiset voivat kokea jäävänsä yksin suruprosessissa (Erämaja 2006).

Kuitenkaan kutsumustyötä tekevät hautaustoimistotyöntekijät (Molander 2009; Schäfer 2007) eivät voi työssään näyttää tunteitaan avoimesti (Davidsson-Bremborg 2002; Molander 2009; Norton 2017), vaan heidän on tehtävä tunnetyötä kyetäkseen sivuttamaan omat tuntemuksensa emotionaalisesti kuormittavissa tilanteissa (Hochschild 2012). Kontrollin säilyttäminen on tärkeä osa ammattimaista toimintaa (Molander 2009; McCarthy 2016). Tunteita työstetään kasvoilla ja sanoilla, joiden avulla pyritään noudattamaan tilanteeseen liittyviä sosiaalisia odotuksia (Goffman 1983) sekä suojelemaan omaisia kuolemaan liittyviltä epämurkavilta tunteilta (Bartlett & Riches 2007). Vain näin vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa työtään tekevä ammattilainen pystyy suoriutumaan tehtävistään. Tämä korostuu erityisesti näkyvillä eli Goffmanin (1956) termein näyttämöllä tehtävässä työssä omaisten kanssa, jossa hautaustoimistotyöntekijöiltä vaaditaan erityistä hienotunteisuutta (Hyland & Morse 1995).

Myötätuntostressin vaikutukset ja hautaustoimistotyöntekijöiden työhönsä liittämät tunteet näkyvät heidän ammatillisessa elämänlaadussaan. Stammin (2010) kehittämän teoreettisen mallin ja mittariston mukaan ammatillinen elämänlaatu jakaantuu positiiviseen ja negatiiviseen ulottuvuuteen. Myötätuntotyö viittaa stressin positiivisiin seurauksiin ja myötätuntouupumus kuvaa sen negatiivisia seurauksia. Myötätuntouupumus jakautuu kahteen eri ulottuvuuteen: uupumukseen ja sekundaariseen traumaattiseen stressiin. Uupumus kuvaa työuupumuksen kaltaista tilaa ja sekundaarinen traumaattinen stressi autettavalta auttajalle siirtynyttä psyykkistä traumaa. Tässä tapauksessa auttaja on hautaustoimistotyöntekijä ja autettavana ovat vainajan omaiset.

Ammatilliseen elämänlaatua selittävät tekijät ovat olleet aiemmissa tutkimuksissa varsin ristiriitaisia. Kyse saattaa olla eri ammattiryhmille spesifeistä tekijöistä (katso myös Kelly, Runge, & Spencer 2015). Erojen on epäilty johtuvan myös henkilökohtaisista tekijöistä (myös Yu, Jiang, & Shen 2016; Salo ym. 2016), kuten resilienssistä, empaattisista kyvyistä, selviytymiskeinoista, tunneälystä tai ympäristötekijöistä, kuten mentaalista tuesta, organisaatiokulttuurista ja eroista eri kulttuurien ja maitten välillä (van Mol ym. 2015).

Useissa tutkimuksissa on kuitenkin systemaattisesti todettu, että altistuminen stressaaville tekijöille ja tapahtumille sekä kuormituksen määrä työssä heikentävät ammatillista elämänlaatua (Brady 2009; Smart ym. 2014; Kelly, Runge, & Spencer 2015; Graig & Sprang 2010; Hensel, Ruiz, Finney, & Dewa 2015, Udipi, Veach, Kao, & LeRoy 2008; Salo ym. 2016; Backholm & Björkvist 2010). Levolla ja itsestä huolehtimisella (Hunsaker, Chen, Maughan, & Heaston 2015; Smart ym. 2014; Alkema, Linton, & Davies 2008) sekä sosiaalisella tai johdolta saadulla tuella (Hunsaker, Chen, Maughan, & Heaston 2015; Kelly, Runge, & Spencer 2015; Salo ym. 2016; Hensel, Ruiz, Finney & Dewa 2015; Yu, Jiang, & Shen 2016) vaikuttasi olevan positiivisia yhteyksiä ammatilliseen elämänlaatuun.

Näin siis herää kysymys, miten hautaustoimistotyöntekijät jaksavat emotionaalisesti kuormittavassa työssään läpi työuransa? Uupuminen työssä syntyy emotionaalisesta kuormittavuudesta, joka taas johtuu työn sisällöstä. Koska aineellisilla eduilla ei vaikuttaisi olevan työssä merkitystä (Molander 2009), on voimavarat työhön saatava muilla keinoin. Bradyn (2009) mukaan hautaustoimistotyöntekijät ovat varsin resilienttejä trauman jälkeisille reaktioille. Kasvaminen hautaustoimistoympäristössä on voinut luoda kokemusten avulla keinoja selvitä emotionaalisesti kuormittavasta työstä (Kiiskinen & Aaltonen 1992). Saadulla sosiaalisella tuella (Karasek & Thompson 1990) on merkitystä työn vaatimuksista selviytymisessä. Perheyriyksissä sosiaalista tukea saattaa olla enemmän saatavissa, sillä läheiset ihmiset ja työkaverit voivat olla samoja, jolloin työstä puhumiseen tarjoutuu enemmän tilanteita (Molander 2009; Cahill 1999).

Hautaustoimistotyöstä ei ole kuitenkaan helppo puhua työn ulkopuolella (Molander 2009; Erämaja 2006). Toisaalta työssä on tietynlaista joustavuutta, varsinkin pienissä yrityksissä (Molander 2009; Erämaja 2006), mutta esimerkiksi yrittäjäpariskunnilla työn ja perhe-elämän raja voi olla häilyvä varsinkin pienillä paikkakunnilla (Molander 2009) ja siten vaikuttaa työstä palautumiseen (Karasek 1979). Tästä syystä hautaustoimistotyön tehtävien sisällössä tulisi tarkastella esimiestyötä ja hallinnollisia tehtäviä erikseen, sillä perheyriyksissä roolit ja työtehtävien jakautuminen selkeästi yrittäjiin ja työntekijöihin ei välttämättä ole niin selkeää. Myös paikkakunnan koolla saattaa välillisesti olla vaikutusta hautaustoimistotyöntekijöiden ammatilliseen elämänlaatuun.

Molanderin (2009) mukaan on perusteltua tutkia hautaustoimistotyöntekijöiden myötätuntouupumusta, sillä hänen tutkimuksessaan saatiin viitteitä siitä, että viidennes hautaustoimistotyöntekijöistä kärsi myötätuntostressiin viittaavista oireista. Koska ammattilaisen on usein vaikea myöntää avuntarve, on ammatillisen elämänlaadun selvittäminen hyödyllistä ehkäisevien toimenpiteiden oikea-aikaiseksi hyödyntämiseksi (Molander 2009). Myötätuntostressiä tai ammatillista elämänlaatua ei ole aiemmin tutkittu hautaustoimistotyöntekijöillä Suomessa.

Hautaustoimistotyössä ilmenevää, auttamistyön emotionaalisesta kuormittavuudesta johtuvaa, myötätuntostressiä ja ammatillisen elämänlaadun ulottuvuuksia, voidaan tutkia ja on myös tarpeellista tutkia. On perusteltua tutkia hautaustoimistotyöntekijöitä, jotka työskentelevät pääosin pienissä yrityksissä, henkisesti vaativissa ja emotionaalisesti kuormittavissa auttamistehtävissä ja millaisia tunteita he työhönsä liittävät. Hautaustoimistotyö on emotionaalisesti kuormittavaa auttamistyötä ja ammattiryhmän työtä on varsinkin suomalaisessa kontekstissa tutkittu vähän. Perustuen aikaisempaan tutkimukseen emotionaalisesti kuormittavasta auttamistyöstä ja käsitellyissä tutkimuksissa esitettyihin jatkotutkimusehdotuksiin, voidaan tutkia empiirisesti e ammatillisen elämänlaatua ja sen selittäjiä hautaustoimistotyössä.

3 TUTKIMUKSEN TAVOITEET JA TEHTÄVÄT

Yhteiskunta- tai ihmistieteissä ei olla ensisijaisesti kiinnostuneita analyysin tuottamista tunnusluvuista, sillä kiinnostuksen kohteena ovat eri asiat kuin tilastotieteissä. Tällöin tutkimuksen tekijää kiinnostavat ilmiöiden väliset kvalitatiiviset yhteydet, joiden todentamisessa voidaan käyttää kvantitatiivisia tutkimusmenetelmiä. Tutkimuksen keskiössä ei tulisi olla lomakkeet, vaan niiden avulla esiin nostettavat ilmiöiden väliset yhteydet. (Jokivuori & Hietala 2007, 11.) Olivat tutkimusmenetelmät mitkä tahansa, tutkimuksella tulisi aina olla aitoa merkitystä yhteiskunnan rakenteen ja sen toiminnan kannalta (Mills & Karisto 2015, 73). Tässä tutkimuksessa pyritään tutkimaan hautaustoimistotyötä siten, että tuotettu tieto hyödyttäisi sekä alan ammattilaisia että kaikkia muita emotionaalisesti kuormittavaa auttamistyötä tekeviä.

Tutkimuksen johtoajatus tarkoittaa tutkijan kirjallisuuskatsauksen pohjalta luomaa kuvaa tutkimuksen perusideasta, tarkoituksesta, näkökulmasta ja käsittelyn rajauksesta puettuna virkemuotoon (Hirsijärvi, Remes, & Sajavaara 2010, 41). Tämän tutkimuksen johtoajatus on, että hautaustoimistotyö on emotionaalisesti kuormittavaa auttamistyötä, jossa työn sisältö koostuu pääsääntöisesti työskentelystä vainajien ja omaisten kanssa. Työn emotionaalisesta kuormituksesta ja myötätuntostressistä huolimatta hautaustoimistotyöntekijät liittävät työhönsä positiivisia tunteita. Näitä tunteita voidaan mitata *Ammatillisen elämänlaadun mittarin* avulla. Suomalaisessa hautaustoimistotyön tutkimuksessa ei ole aiemmin selvitetty hautaustoimistotyöntekijöiden ammatillista elämänlaatua ja sitä selittäviä tekijöitä.

Tutkimuksen on kolme osiota. Ensimmäisessä osiossa testataan tutkimuksen taustalla olevaa teoreettista näkemystä hautaustoimistotyön kahtiajakoisuudesta vainajien ja omaisten kanssa tehtävään työhön. Osion tulosten ja niistä tehtyjen johtopäätösten avulla jäsennetään hautaustoimistotyön sisältöä ja selvitetään, millaisia työtehtäviä siihen sisältyy. Tutkimuksen toisessa osiossa kuvaillaan ensin hautaustoimistotyöntekijöiden ammatillista elämänlaatua mittarista saatujen tunnuslukujen avulla. Kolmannessa osiossa etsitään hautaustoimistotyön taustamuuttujista ja työn sisällöstä ammatillista elämänlaatua selittäviä tekijöitä. Selittävien muuttujien avulla voidaan löytää työhön liittyviä riskitekijöitä. Ammatillisesta elämänlaadusta tuotettua uutta tietoa voidaan hyödyntää hautaustoimistotyöntekijöiden työssä jaksamisen tilan määrittelyssä, tukikeinojen suuntaamisessa sekä riskihenkilöiden tunnistamisessa.

Tutkimuksen tehtävänä on selvittää, millaista hautaustoimistotyö on ja miten työ vaikuttaa hautaustoimistotyöntekijöiden työhönsä liittämiin positiivisiin ja negatiivisiin tunteisiin. Tutkimuksen tavoitteista, tehtävistä ja teoreettisesta viitekehystä johtamalla luotiin tämän tutkimuksen tutkimuskysymykset, jotka ovat:

TUTKIMUSKYSYMYKSET

- 1) Miten hautaustoimistotyön tehtävät jakautuvat?
- 2) Millainen on hautaustoimistotyöntekijöiden ammatillinen elämänlaatu?
- 3) Millä taustatekijöillä ja työn sisältöön liittyvillä tekijöillä voidaan ennustaa hautaustoimistotyöntekijöiden ammatillista elämänlaatua?

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkimuskysymyksiin vastataan tyypillisesti testaamalla perusteltuja hypoteeseja. Hypoteesien avulla pyritään ennakoimaan tutkittavaan ilmiöön liittyviä ratkaisuja ja selityksiä. Hypoteesit perustuvat aina aikaisempien tutkimusten tuloksiin. (Hirsijärvi, Remes, & Sajavaara 2010, 158.) Tämän tutkimuksen kirjallisuuskatsausosiossa havaittiin, että hautaustoimistotyön kuormittavuutta ei ole juuri aikaisemmin tutkittu. Myös ammatilliseen elämänlaatuun liittyvien tutkimusten tulokset ovat olleet hyvin ristiriitaisia. Ammatillisen elämänlaadun mittarin tulokset vaikuttaisivat olevan hyvin riippuvaisia testattavasta perusjoukosta. Edellä mainituista ristiriitaisuuksista johtuen tässä tutkimuksessa ei voida asettaa perusteltuja hypoteeseja.

Tutkimus onkin luonteeltaan kuvaileva ja pyrkii antamaan kokonaiskuva hautaustoimistotyöstä ja hautaustoimistotyöntekijöiden ammatillisesta elämänlaadusta. Kuvailevassa tutkimuksessa hypoteesien käyttäminen ei ole välttämätöntä. Tutkimuksessa käytettävät muuttujat perustuvat kuitenkin aikaisempiin tutkimuksiin, jotka ovat antaneet viitteitä siitä, mitkä tekijät voisivat olla yhteydessä ammatilliseen elämänlaatuun. Selittäviä muuttujia ovat tässä tutkimuksessa taustamuuttujat sekä työn sisältöön liittyvät muuttujat. Taustamuuttujia ovat: sukupuoli, ikä, asema, kokemus alalta, kokemus yrityksessä, työpaikan koko ja paikkakunnan koko. Työn sisältöä kuvaavat tekijät ovat vainajien, omaisten ja muiden asiakkaiden kanssa tehtävä työ sekä, esimies- ja hallinnolliset tehtävät.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimusstrategialla tarkoitetaan tutkimuksen menetelmällistä kokonaisuutta. Tämä tutkimus lähestyy tutkittavaa ilmiötä kvantitatiivisena survey-tutkimuksena. Survey-tutkimuksessa aineisto kerätään standardoidusti ja kyselyyn vastaajat muodostavat tutkimuksen kohdejoukkoa kuvaavan näytteen. Tässä tutkimuksessa aineisto kerättiin formaalilla ja strukturoidulla kyselyllä, joka toteutettiin lähettämällä linkki verkkolomakkeeseen sähköpostilla. (Hirsijärvi, Remes, & Sajavaara 2010, 132, 193–194.)

Tässä tutkimuksessa pyrittiin systemaattisesti tavoittamaan kaikki hautaustoimistot, joita Suomessa on arviolta 500. On arvioitu, että jokaisessa hautaustoimistossa työskentelee keskimäärin noin 4 henkilöä. (Molander 2009, 59, 82.) Siksi perusjoukon kooksi arvioitiin 2000 henkilöä. Tilastollisen testaamisen luotettavuuden vuoksi (Heikkilä 2014, 31, 43) tutkimuksen tavoitteeksi otettiin vähintään 100 henkilön näyte perusjoukosta.

Tutkimuksen kohdeperusjoukkona olivat kaikki Suomessa hautaustoimistoissa työskentelevät henkilöt. Tilastollisessa tutkimuksessa koko kohdeperusjoukkoa on yleensä mahdoton tavoittaa. Siksi tässä tutkimuksessa kiinnostuksen kohteena olivat ne hautaustoimistotyöntekijät, jotka oli mahdollista tavoittaa sähköpostitse. Tällaista joukkoa kutsutaan kehikkoperusjoukoksi. Koko perusjoukkoa koskevia luotettavia päätelmiä voidaan tehdä vain edustavan otoksen tai näytteen avulla. Koska kutsu tutkimuskyselyyn lähetettiin valikoidusti ilman satunnaistamista kehikkoperusjoukolle, vastanneet hautaustoimistotyöntekijät muodostavat näytteen perusjoukosta. (Heikkilä 2014, 31–32, 39.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa erotetaan toisistaan se, mitä halutaan selittää (riippuva muuttuja) ja millä sitä pyritään selittämään (riippumaton muuttuja). Näin tutkittavaa ilmiötä lähestytään selittävien ja selitettävien muuttujien kautta. Kun on selvää, mitä halutaan tutkia, on tutkittavat asiat puettava mitattavaan muotoon eli operationaalistettava. Tällöin eri tekijöistä muodostetaan mitattavia muuttujia, jotka kuvaavat ilmiön osatekijöitä. (Hirsijärvi, Remes, & Sajavaara 2010, 86, 134.)

4.1 Kyselylomakkeen suunnittelu

Tutkimuksessa käytetty kyselylomake rakennettiin tutustumalla hautaustoimistotyöhön kirjallisuuden etsimistä suuntaavien esihaastattelujen ja aikaisempien tutkimusten avulla. Kyselylomakkeen rakentaminen tapahtui yhteistyössä hautaustoimistoyöntekijöiden sekä heitä aikaisemmin tutkineen Gustaf Molanderin avustuksella.

4.1.1 Esitutkimus

Tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen rakentaminen aloitettiin perehtymällä hautaustoimistotyön arkeen kahden esihaastattelun perusteella. Haastattelujen avulla saatua tietoa käytettiin ensisijaisesti hautaustoimistojen työhön perehtymiseen sekä suuntaamaan kirjallisuuskatsausta. Haastattelut nauhoitettiin ja niistä tehtiin muistiinpanot, jotka kaikki hävitettiin tutkimuksen valmistuttua.

Ensimmäisen haastattelun tarkoituksena oli saada kuva hautaustoimistotyön arjesta. Edustamaan tyypillistä hautaustoimistoyöntekijää valikoitui perheensä omistamassa hautaustoimistossa pitkään työskennellyt mies. Toinen haastateltavista oli Suomen Hautaustoimistojen liitto ry:n puheenjohtajana vuodesta 2016 toiminut Ilkka Ollonen. Ollonen työskentelee omistamassaan hautaustoimistossa. Tämän haastattelun tarkoituksena oli saada laajempi kuva koko hautaustoimistoalasta ja sen järjestäytyneisyydestä Suomessa. Haastattelun aluksi sovittiin, että haastattelu tehdään nimellä, sillä tavoitteena oli saada tietoa myös liiton toiminnasta sekä sopia kyselylomakkeen lähettämisestä liiton jäsenille.

Esihaastattelujen perusteella hautaustoimistotyöhön perehtymistä jatkettiin tutustumalla kirjallisuuteen ja aikaisempiin aihepiiriin liittyviin kotimaisiin ja ulkomaisiin tutkimuksiin. Kirjallisuuskatsauksen avulla hahmotettiin hautaustoimistotyön sisältöä, emotionaalista kuormittavuutta, aikaisempien tutkimusten puutteita sekä perehdyttiin niissä esiintyviin jatkotutkimusehdotuksiin.

Muun kirjallisuuden lisäksi käytettävissä olivat Suomen Hautaustoimistojenliitto ry:n jäsenlehden *Tiimalasin* numerot vuodesta 2013 alkaen. Ne tarjosivat lisätietoa hautaustoimistojen toiminnasta. Tutkijalla oli tämän lisäksi entuudestaan kokemusta kymmenistä viranomaistehtävistä, joilla hän oli tehnyt yhteistyötä hautaustoimistojen kanssa vainajien noutamiseksi äkillisten kuolintapausten yhteydessä. Näissä tehtävissä oli usein kyse kuolintapauksista kotona tai muualla kuin hoitolaitoksissa. Tällaiset tilanteet ovat osa hautaustoimistotyön arkea, joskin huomattavasti

harvinaisempia kuin hoitolaitoskuolemat. Kaikki hautaustoimistotyöntekijät eivät tee tällaista vainajien noutamiseen liittyvää työtä. Tutkijan omat kokemukset voivat näin ollen suunnata hänen käsitystään hautaustoimistotyöstä (Hirsijärvi, Remes, & Sajavaara 2010, 19, 123). Tämä tulee ottaa huomioon tutkimuksen rakentumisessa ja johtopäätösten tekemisessä.

Hautaustoimistotyön tutkimuksen lisäksi perehdyttiin tutkimuksiin, jotka käsittelevät työhön liittyviä tunteita, myötätuntoa ja stressiä. Näiden teorioiden avulla hautaustoimistotyötä tarkasteltiin emotionaalisesti kuormittavana auttamistyönä, johon työntekijät kuitenkin liittävät positiivisiakin tunteita. Lisäksi tutkijan käytettävissä oli tässä tutkimuksessa laajasti hyödynnetyn Molanderin (2009) tutkimuksen kyselylomake, jonka sisällöstä ja hyödynnettävyydestä tässä tutkimuksessa keskusteltiin sähköpostitse ja puhelimitse useita kertoja Gustaf Molanderin kanssa. Lomaketta käytettiin apuna myös tämän tutkimuksen lomakkeen suunnittelussa. Tämä tutkimus täydentää Molanderin (2009) tutkimusta hautaustoimistotyöstä.

4.1.2 Kehikkoperusjoukon tavoittaminen

Tutkimuslomake lähetettiin sähköpostitse Suomen Hautaustoimistojen Liitto ry:n kautta ja lisäksi lähetettiin useita satoja sähköposteja internetissä saatavilla oleviin eri hautaustoimistojen sähköpostiosoitteisiin. Tämän lisäksi SHL ry:n jäsenille suunnatussa Tiimalasi-lehdessä julkaistiin lyhyt uutinen ja linkki tutkimukseen.

Niinpä voidakseen kuulua tämän tutkimuksen näytteeseen, piti hautaustoimistotyöntekijän pääsääntöisesti täyttää jotkin seuraavista ehdoista eli kuulua kehikkoperusjoukkoon:

JOKO hautaustoimisto, jossa hän työskenteli, oli SHL ry:n jäsen ja työntekijä käytti yrityksen sähköpostia, tai viesti oli jatkolähetetty hänelle,

TAI hautaustoimisto, jossa hän työskenteli, ei ollut SHL ry:n jäsen, mutta yrityksellä on kotisivut, jossa oli saatavilla yrityksen sähköpostiosoite ja hän joko käytti tuota sähköpostia tai viesti oli jatkolähetetty hänelle,

TAI hän näki ilmoituksen Tiimalasi-lehdessä ja teki kyselyn sieltä saatavan linkin kautta.

Linkki saateviesteineen lähetettiin sähköpostilla hautaustoimistoille Suomen Hautaustoimistojen Liitto ry:n kautta 26.3.2018. Viesti meni kaikille liiton jäsenyrityksille, mutta tiedossa ei ole, kuinka moneen osoitteeseen se lähetettiin. Vastauksia tuli 10.4.2018 mennessä 36 kappaletta. 10.4.2018 hankittiin internetistä hautaustoimistojen kotisivuilta toimistojen sähköpostiosoitteita yhteensä 210

kappaletta. Hautaustoimistojen kotisivuja etsittiin Google-hakukoneella hakusanalausekkeella ”hautaustoimisto OR hautauspalvelu AND -liitto AND -liittoon”. Hakulausekkeen tarkoituksena oli karsia joukosta pois ne hautaustoimistot, jotka ilmoittivat sivuillaan kuuluvansa liittoon ja siten osoittaa yhteydenotot vain liiton ulkopuolisiin toimistoihin, jotta päällekkäisiltä viesteiltä vältyttäisiin. Mikäli toimisto ilmoitti kotisivuillaan kuuluvansa Suomen Hautaustoimistojen Liittoon, ei sähköpostiosoitetta otettu mukaan lähetyslistaan.

Näihin hankittuihin sähköpostiosoitteisiin lähetettiin samansisältöinen viesti ja myös SHL ry lähetti muistutusviestin tutkimukseen osallistumisesta omille jäsenoimistoilleen. Näiden lisäksi maaliskuussa ilmestyneessä Tiimalasissa 1/2018 julkaistiin kutsu tutkimukseen linkkeineen. Vastauksia tuli näiden toimien jälkeen lisää 17.4.2018 mennessä 56 kappaletta. Riittävän näytteen saamiseksi kerättiin vielä toinen erä sähköpostiosoitteita 18.4.2018 käyttäen hakukoneena DuckDuckGo:ta ja hakulausekkeena ”hautaustoimisto OR hautauspalvelu”. Hakukoneen vaihtamisella pyrittiin siihen, että samat toimistot eivät toistuisi ensimmäisten hakuvastausten joukossa. DuckDuckGo ei huomioi käyttäjän aiempia hakuja, kuten Googlen hakukone. Tässä sähköpostiosoitteiden keräyksessä mukaan otettiin myös yritykset, jotka ilmoittivat sivuillaan kuuluvansa liittoon mahdollisimman suuren kattavuuden aikaansaamiseksi. Sähköpostiosoitteita kerättiin yhteensä 300 kappaletta. Viimeisten viestien jälkeen vastauksia kertyi 36 lisää ennen kuin kysely suljettiin 30.4.2018.

Kaiken kaikkiaan kyselyyn saatiin 128 vastausta. Koska koko perusjoukon kokoa ei varmuudella tunneta, on vastausprosentti arvioitava lähetettyjen viestien perusteella eli kehikkoperusjoukon perusteella. Näin ollen voidaan arvioida sekä SHL ry:n ja lisätä lukuun tutkijan itsensä sähköpostitse lähettämien kutsut. Arviolta viestejä lähetettiin tällöin yhteensä noin 810 kappaletta. Tällöin tutkimukseen vastasi noin 16 % viestin vastaanottaneista hautaustoimistotyöntekijöistä. Vaikka kutsu osallistua tutkimukseen ei tavoittanut lähellekään kaikkia hautaustoimistotyöntekijöitä, voidaan vastausprosenttia pitää riittävänä huomioiden aineiston keräystapa. Sähköpostia ei välttämättä koeta henkilökohtaiseksi kutsuksi, kun se lähetetään organisaatiolle eikä sähköpostia käytä välttämättä kaikki organisaation työntekijät. Vastauksia saatiin kuitenkin riittävästi, jotta näytteestä voidaan tehdä luotettavia perusjoukkoa koskevia päätelmiä.

4.1.3 Verkossa täytettävä survey-lomake

Survey-kyselylomake rakennettiin verkossa vastattavaksi ilmaisen Google Formsin avulla. Vaihtoehtoisia vastaustapoja ei ollut. Kyselylomakkeeseen sisällytettiin hautaustoimistojen työntekijöiden työhön ja työpaikkaan liittyviä kysymyksiä sekä tätä tutkimusta varten suomennettu Ammatillisen elämänlaadun mittari (Professional Quality of Life - ProQOL-5). Lisäksi tutkimuksessa selvitettävistä seikoista saatua tietoa syvennettiin avoimien kysymysten avulla. Laadittu lomake testattiin pienellä vastaajajoukolla (n=4) ja vastaajien antaman palautteen avulla lomakkeen sanamuotoja ja käytettävyyttä parannettiin.

4.2 Lomakkeen kysymykset ja mittari

Kyselylomake sisälsi taustamuuttujiin sekä työtehtäviin liittyviä kysymyksiä. Lisäksi ammatillista elämänlaatua mitattiin kolmellakymmenellä väittämällä. Kyselyyn sisältyi muitakin mittareita, monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä, joita ei kuitenkaan käsitellä tässä tutkimuksessa. Koko kyselylomake (liite 4) sekä suomenkielinen käännös ammatillisen elämänlaadun mittarista (liite 5) ovat tämän tutkimuksen liitteenä.

4.2.1 Taustamuuttujat ja työn sisältö

Ammatillista elämänlaatua mahdollisesti selittäviä muuttujia etsittäessä tukeuduttiin aikaisempiin tutkimuksiin, erityisesti Molanderin (2009) tutkimukseen sekä siinä laadittuun kyselylomakkeeseen. Samankaltaisten kysymysten muotoilu ja vastausten luokittelu mahdollistaa myös aineistojen vertailun tämän ja Molanderin (2009) tutkimuksen välillä.

Tässä tutkimuksessa hautaustoimistotyöhön liittyviä taustamuuttujia olivat vastaajien sukupuoli, ikä (lomakkeessa syntymävuosi), asema yrityksessä, paikkakunnan koko, työpaikan henkilömäärä, vuodet hautaustoimistotyössä, vuodet nykyisessä hautaustoimistossa. Vastauksissa sukupuoli ja paikkakunnan koko olivat valmiiksi luokiteltuja ja loput vastauksista luokiteltiin tai niiden luokittelua muutettiin aineiston kuvailun mahdollistamiseksi.

Työtehtävien sisältöä tiedusteltiin yhdeksällä kysymyksellä siten, että vastaajilta tiedusteltiin, kuinka usein heidän työhönsä kuuluu kyseisiä tehtäviä. Kysymyksiin vastattiin 5-portaisella Likert-asteikolla (ei kuulu tehtäviini – [kuuluu] päivittäin tai lähes päivittäin). Työtehtäviin liittyvät

kysymykset oli jaoteltu siten, että ne sisälsivät vainajien ja omaisten/asiakkaiden kanssa työskentelyyn liittyviä tehtäviä. Lisäksi vastaajilta tiedusteltiin, kuuluuko vastaajien työtehtäviin esimiestehtäviä tai yrityksen hallinnollisia tehtäviä (ei/kyllä).

4.2.2 Ammatillinen elämänlaatu (ProQOL-5)

Tutkimuksen selitettävänä muuttujana oli ammatillinen elämänlaatu. Ammatillisen elämänlaadun mittarina käytettiin Stammin (2010) kehittämää *Professional Quality of Life Scale:a (ProQOL 5)*. Mittarin versio (ProQOL IV) on suomennettu aikaisemmin, mutta tätä tutkimusta varten mittarin uusin viides versio suomennettiin. Mittari ja sen käännökset ovat vapaasti käytettävissä ja saatavilla internetsivulta www.proqol.org. Käännöstyöhön ja mittarin käyttämiseen tätä tutkimusta varten kysyttiin lupa sähköpostitse mittaria hallinnoivalta *The Center for Victims of Torture*:lta, joka on voittoa tuottamaton kansainvälinen järjestö (CVT 2017). Suomentaminen tehtiin käyttäen pohjana englanninkielistä kyselylomaketta *Professional Quality of Life Scale (ProQOL) - Compassion Satisfaction and Compassion Fatigue - (ProQOL) Version 5 (2009)*, ruotsinkielistä *Skattningsformuläret PROQOL för att bedöma professionell livskvalitet* sekä suomenkielistä lomaketta *ProQOL R-IV - Professional Quality of Life Scale, Ammatillinen elämänlaatuasteikko - Myötätuntotytyvyisyys ja uupumusmittari: uudistettu neljäs versio*. Version ProQOL IV suomennoksen ovat laatineet graduaan varten Palmunen ja Ruuska (2007; Palmunen 2011, 10).

Suomennoksella pyrittiin saavuttamaan mahdollisimman hyvin alkuperäistä englanninkielistä versiota mukaileva käännös, joka kuitenkin olisi vastaajille helposti ymmärrettävä. Mittarin sisältöä ei saa muutamia yksittäisiä työtä kuvaavaa termiä lukuun ottamatta muuttaa, joten käännöksen tuli olla mahdollisimman yhtenevä mittarin alkuperäiselle rakenteelle. Käännöksestä keskusteltiin tämän pro gradun ohjaajan Elias Pekkolan sekä Gustaf Molanderin kanssa. Tavoitteena oli luoda englannin- ja ruotsinkielisen käännöksen avulla luotettava suomenkielinen käännös. Mittari on tämän tutkimuksen liitteenä (liite 5).

Ammatillisen elämänlaadun mittari mittaa työntekijän työhönsä liittämiä tunteita 30 väittämän avulla. Väittämät latautuvat kolmelle ammatillisen elämänlaadun ulottuvuudelle: 1) myötätuntotytydytys, 2) uupumus ja 3) sekundaarinen traumaattinen stressi. Kullekin kolmelle ulottuvuudelle latautuu 10 väittämää. Mittarin ulottuvuuksien suhdetta ei vielä täysin tunneta, joten mittaria suositellaan käyttämään kaikkien ulottuvuuksien mittaamiseen samalla kertaa, ei ainoastaan yhden ulottuvuuden. (Stamm 2010, 13–14; 74–75.)

Ammatillisen elämänlaadun mittari ei ole diagnostinen testi, sillä se ei kuvaa minkään virallisesti tunnustetun sairauden olotilaa, vaikkakin uupumukseen, traumaperäiseen stressihäiriöön ja masennukseen liittyy samoja elementtejä. Mittaria voidaan käyttää vapaaehtoisten tutkittavien psykologiseen testaamiseen eikä tutkittaville saa syntyä tunnetta, että heidät pakotetaan testin tekemiseen, heitä tarkkaillaan tai heidän huonoa käytöstään mitataan. Tällöin vastaukset eivät ole luotettavia ja koko tutkimuksen luotettavuus kärsisi. (Stamm 2010, 4, 18–19.)

Ammatillisen elämänlaadun mittari sisältää 30 väittämää, joihin vastataan asteikolla 1–5 (en koskaan – usein). Väittämiin pyydetään vastaamaan sen mukaan, miten usein henkilö on tuntenut näin viimeisen 30 päivän aikana. Esimerkkejä väittämistä ovat *Olen onnellinen* tai *Pidän työstäni [auttajana]*. Mittari on määrämuotoinen, mutta siinä hakasulkeissa olevat sanat voi korvata tutkittavana olevaa ammattiryhmää paremmin kuvaavalla sanalla. Tässä tutkimuksessa korvaavana sanana käytettiin muun muassa *hautaustoimistotyö* tai *hautaustoimistotyöntekijä*. Eri väittämät kuvaavat ammatillisen elämänlaadun kolmea ulottuvuutta ja vastausten pisteet (1–5) lasketaan yhteen kullekin ulottuvuudelle erikseen. Väittämien 1, 4, 15, 17 ja 29 asteikon pisteytys käännettään päinvastaiseksi johtuen kysymysten muotoiluista. (Stamm 2010, 26–29.)

Ammatillisen elämänlaadun pistemääriä voidaan tarkastella sekä raakapisteiden, että T-pisteiden avulla. Raakapisteiden avulla voidaan tehdä vertailua keskimääräisiin ammatillisen elämänlaadun pisteisiin erityisesti silloin, jos ne poikkeavat useiden tutkimuksen keskiarvojen jakaumasta. T-pisteiden avulla taas voidaan vertailla jakauma toisten tutkimusten tuloksiin riippumatta siitä mitä ProQOL-mittarin versiota ne käyttävät. Tästä syystä suositeltavampaa on käyttää T-pisteitä. (Stamm 2010, 39.) Tässä tutkimuksessa jakaumia tarkastellaan pääsääntöisesti raakapisteiden avulla tulososiossa kerrotuista seikoista johtuen.

Pisteiden muuntaminen tapahtuu siten, että vastaajan kunkin kolmen ulottuvuuden raakapisteet muunnetaan standardoiduiksi z-pisteiksi, jotka taas muunnetaan T-pisteiksi kaavalla $z\text{-pistemäärä} * 10 + 50$. Tällöin jakaumien keskiarvo on aina 50 ja keskihajonta 10. Tämä mahdollistaa tulosten vertailun muiden tutkimusten kanssa. Raakapisteiden ja T-pisteiden jakaumat esitellään taulukossa 2. Taulukkoon on jaoteltu 25-, 50-, 75-kvartaalit. Siten taulukosta on luettavissa, miten vastaajat jakautuvat luokkiin ja minkä pistemäärän jälkeen heidän voidaan katsoa kuuluvan riskiryhmään. Kun siis henkilön myötätuntotyydytys on T-pisteissä 44 tai alle ja uupumus sekä STS 56 tai yli, kuuluu hän kaikissa ulottuvuuksissa riskiryhmään ja siten hänen ammatillinen elämänlaatunsa on heikko. Tällainen henkilö kokee työtaakkansa liian suureksi, itsensä tarpeettomaksi ja kokee työssään pelkoa. (Stamm 2010, 9, 16–18, 29–30.)

Taulukko 2. Ammatillisen elämänlaadun raja-arvot

	Myötätuntotyydytys	Uupumus	Sekundaarinen traumaattinen stressi
TASO	Raakapisteiden jakauma		
<i>Matala</i> (25 % vastaajista alittaa)	22	22	22
<i>Keskimääräinen</i> (50 % vastaajista)	23–41	23–41	23–41
<i>Korkea</i> (25 % vastaajista ylittää)	42	42	42
TASO	T-pisteiden jakauma		
<i>Matala</i> (25 % vastaajista alittaa)	44	43	42
<i>Keskimääräinen</i> (keskiarvo)	50	50	50
<i>Korkea</i> (25 % vastaajista ylittää)	57	56	56

Taulukosta 2 nähdään, että raakapisteasteikoilla vastaajat saavat keskimäärin 32 pistettä kaikilla ammatillisen elämänlaadun ulottuvuuksilla. 25 % saa alle 22 ja 25 % yli 42 pistettä. T-pisteiden keskiarvo kaikilla asteikoilla on 50. Myötätuntotyydytysasteikolla 25 % vastaajista saa alle 43 pistettä ja 25 % yli 57 pistettä. Asteikon yläpäässä olevat kokevat enemmän työhönsä liittyviä positiivisia tunteita. Vähän pisteitä saavilla (erityisesti alle 40) voi olla ongelmia töissä tai tyydytystä luovat tekijät löytyvät työn ulkopuolelta. Uupumusasteikolla 25 % vastaajista saa alle 43 ja 25 % yli 56 pistettä. Uupumusasteikoilla vähäiset pisteet (erityisesti alle 18) viittaavat tehokkuuteen töissä, korkeat taas siihen, ettei työ saa työntekijää tuntemaan itseään tehokkaaksi työssä. Korkeat pistemäärä voi johtua myös hetkellisistä seikoista kuten ”huonosta päivästä”. Sekundaarisen traumaattisen stressin vastaavat pisterajat ovat 42 ja 56. Sekundaarisen traumaattisen stressin korkeat pisteet kertovat työperäisistä peloista, jonka syytä on syytä ruveta selvittämään työyhteisössä tai ammattiavun turvin. (Stamm 2010, 16, 18 28.)

Ammatillisen elämänlaadun mittari tarjoaa siis kvartaalirajoihin 25, 50 ja 75 perustuvan pistejaon, jonka avulla voidaan arvioida henkilön kuulumista riskiryhmään (matala myötätuntotyydytys, korkea uupumus ja STS). Ero uupumuksen pistemääriin johtuu siitä, että mittarissa pyritään huomioimaan virhepäätelmien mahdollisuus, sillä kysymys on seulontamittarista muttei diagnosointityökalusta. (Stamm 2010, 18).

4.3 Aineiston kuvailu

Kyselyyn saatiin kaikkiaan 128 vastausta, mikä tarkoitti sitä, että arviolta 16 % kutsun vastaanottaneista myös vastasi kyselyyn. Vastausprosenttia voidaan pitää vaatimattomana. Toisaalta on mahdotonta tietää, kuinka moni kutsun saaneista lopulta vastasi koko kyselyyn. Kyselyalustana toiminut Google Forms ei ilmaise muuta kuin lomakkeiden lähettäneiden määrän, ei esimerkiksi vastaamisen keskeyttäneiden määrää. Osa vastasi kyselyyn ruotsiksi mikä ei kuitenkaan vaikuttanut tämän tutkimuksen aineistoon, joka kerättiin pääosin monivalintakysymyksillä.

Taulukko 3. Taustamuuttujat sekä esimiestehtävien ja hallinnollisten tehtävien jakaumat

MUUTTUJAT	LUOKAT	N	%
Sukuoli	nainen	83	64,8
	mies	45	35,2
Ikä	alle 45-vuotias	46	35,9
	45–54 -vuotias	36	28,1
	yli 54-vuotias	46	35,9
Asema yrityksessä	yrittäjät	91	71,1
	työntekijät	37	28,9
Vuodet alalla	alle 15 vuotta	67	52,3
	15–35 vuotta	51	39,8
	yli 35 vuotta	10	7,8
Vuodet nykyisessä yrityksessä	alle 15 vuotta	76	59,4
	15–35 vuotta	47	36,7
	yli 35 vuotta	5	3,9
Yrityksen koko	pieni yritys (1–2 työntekijää)	49	38,3
	keskisuuri yritys (3–5 henkilöä)	62	48,4
	suuri yritys (yli 5 työntekijää)	17	13,3
Paikkakunnan koko	pienellä paikkakunnalla (alle 10 000 asukasta)	38	29,7
	keskisuurella paikkakunnalla (10 000 – 50 000 asukasta)	42	32,8
	suurella paikkakunnalla (yli 50 000 asukasta)	48	37,5
Esimiestehtäviä	ei	34	26,6
	kyllä	94	73,4
Hallinnollisia tehtäviä	ei	28	21,9
	kyllä	100	78,1

Taustamuuttujien sekä hallinnollisten ja esimiestehtävien jakaumat on esitetty taulukossa 3. Vastaajista enemmistö eli 64,8 % oli naisia. Vastaajien ikäluokat jaoteltiin samoin kuin Molanderin (2009, 127) tutkimuksessa, jolloin yli kolmannes vastaajista oli alle keski-ikäisiä (alle 45-vuotiaita),

vajaa kolmannes keski-ikäisiä (45–54-vuotiaita) ja yli kolmannes keski-ikäisiä ylittäneitä (yli 54-vuotiaita). Nuorin vastaaja ilmoitti iäkseen 22, iäkkäämpien ollessa 68-vuotiaita. Vastaajien keski-ikä oli 48 vuotta. Naisten ja miesten osuus, ikäjakauma ja sen keskiarvo ovat lähes identtiset Molanderin (2009, 76, 82) tutkimuksen kanssa. Tosin iäkkäämpiä vastaajia oli tässä tutkimuksessa hieman enemmän.

Kokemusta alalta vastaajilla oli kertynyt keskimäärin reilut 16 vuotta. Yli puolet oli työskennellyt alalla alle 15 vuotta, vajaa puolet 15-35 vuotta ja noin 8 % vastaajista yli 35 vuotta. Vastaavasti kaksi kolmasosaa vastaajista oli työskennellyt samassa hautaustoimistossa alle 15 vuotta, reilu kolmannes 15-35 vuotta ja vain noin 4 % vastaajista oli työskennellyt samassa hautaustoimistossa yli 35 vuotta. Nykyisessä hautaustoimistossa oli työskennelty keskimäärin 14 vuotta. Varsin suuri osa hautaustoimistotyöntekijöistä näyttäisi siis työskentelevän samassa hautaustoimistossa koko uransa. Vastaajien kokemusta kuvaava jakauma vastaa Molanderin (2009, 75) tutkimuksen vastaajien jakaumaa.

Suurin osa vastaajista oli hautaustoimistoyrittäjiä tai yrittäjäperheen jäseniä. Vakituksia työntekijöitä olivat loput vastaajista ja vain yksi vastaaja ilmoitti olevansa määräaikainen työntekijä, eikä kukaan vastannut olevansa osa-aikainen työntekijä. Tästä johtuen vastaajat luokiteltiin yrittäjiin (sisältäen myös perheenjäsenet) ja työntekijöihin (määräaikaiset ja vakituiset työntekijät), jolloin vastaajista kolme neljäsosaa oli yrittäjiä ja neljäsosa työntekijöitä. Molander (2009, 77) jakoi omassa tutkimuksessaan vastaajat yrittäjiin (kaksi kolmasosaa vastaajista), yrittäjäperheen jäseniin (kymmenesosa vastaajista) ja työntekijöihin. Jakauma vaikuttaisi jälleen olevan hyvin yhtenevä tämän tutkimuksen kanssa.

Tässä tutkimuksessa kolmella neljäsosalla vastaajista työtehtäviin kuului myös esimiestehtäviä tai hallinnollisia tehtäviä. Tämä vahvistaa luokkien yhdistämisen olevan perusteltua, sillä myös yrittäjäperheen jäsenet vaikuttaisivat tekevän näitä tehtäviä. Koska kysymys on enemmänkin roolista yrityksessä, kuin itse työn sisällöstä, raportoidaan esimiestehtävät ja hallinnolliset tehtävät tässä taulukossa erillään muihin työtehtäviin liittyvistä kysymyksistä.

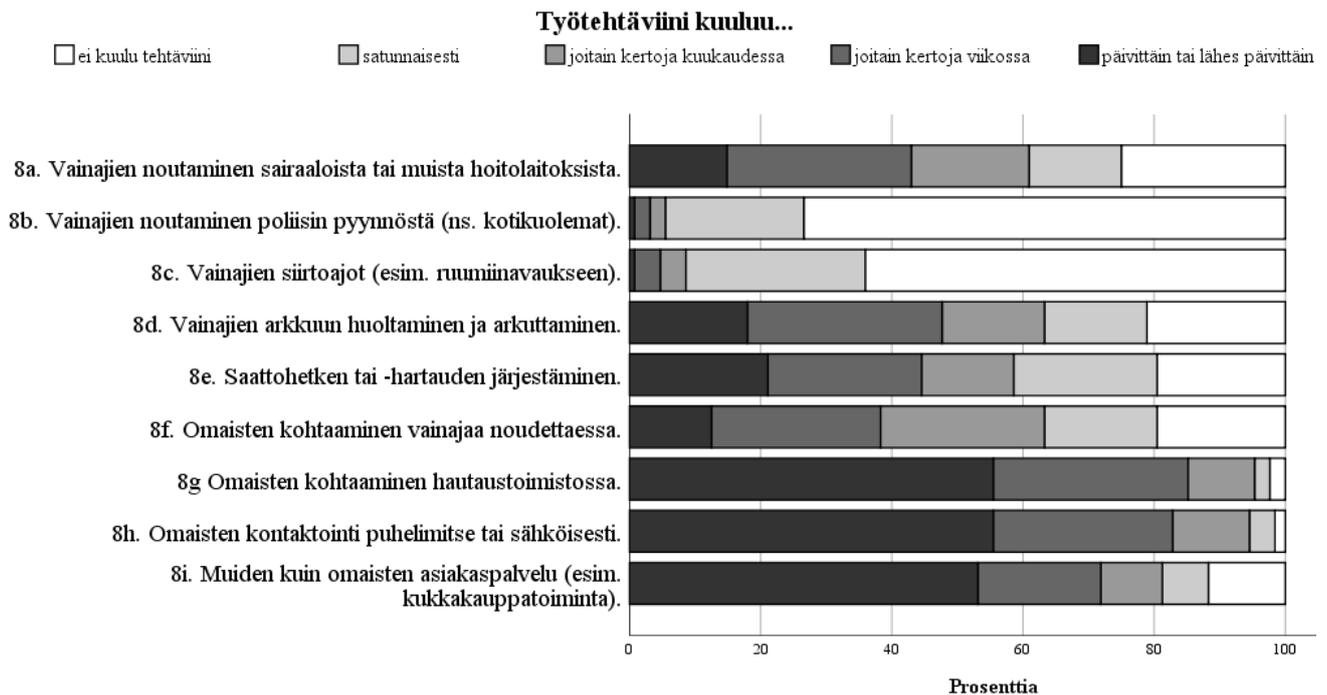
Vastaajilta tiedusteltiin, kuinka monta työntekijää samassa hautaustoimistossa työskenteli hänen itsensä lisäksi. Vastaajien antamaan lukuun lisättiin tällöin yksi, jolloin saatiin koko hautaustoimiston työntekijämäärää kuvaava summa. Työpaikan henkilömäärää kysyttäessä osa vastaajista antoi vaihteluvälin työntekijämäärään, jolloin muuttujan arvo koodattiin tämän vaihteluvälin keskiarvoksi.

Vastaajista reilu kolmasosa oli pienistä yrityksistä, puolet keskisuurista ja vain reilu kymmenes suurista yrityksistä. Huomionarvoista on, että jopa kymmenesosassa hautaustoimisoissa työskentelee vain yrittäjä itse. Keskimäärin hautaustoimistoissa työskenteli tämän tutkimuksen mukaan 3,5 henkilöä, mediaanin ja moodin ollessa 3 henkilöä. Hautaustoimiston henkilömäärä vaihteli 1–15:n välillä. Molanderin (2009, 82) mukaan hautaustoimistoissa työskenteli keskimäärin noin 4 henkilöä, mutta tarkkaa keskiarvoa tutkimuksessa ei mainittu.

Vastauksissa pieniksi yrityksiksi koodattiin ne, jotka työllistävät maksimissaan kaksi henkilö tai osa-aikaisesti enemmän (0–2,9 työntekijää). Jaotellussa lähdettiin ajatuksesta, että perinteisesti hautaustoimistoja pyörittävät yrittäjäpariskunnat. Keskisuuriksi koodattiin yritykset, jotka työllistivät vakituisesti 3–5 työntekijää. Suuriksi yrityksiksi luokiteltiin yritykset, jotka työllistivät yli 5 henkilöä. Koodaamisen perusteena käytettiin kvartaalirajoja sekä oletusta, jonka mukaan pienet yritykset työllistävät vain yrittäjäpariskunnan ja mahdollisesti osa-aikaisesti yhden henkilön. Keskisuurten arveltiin työllistävän yrittäjäpariskunnan lisäksi enintään noin kaksi kokoaikaista työntekijää. Tämä luokka sisälsi myös Molanderin (2009, 82) tutkimuksen keskiarvon (noin neljä henkilöä) ja siihen kuului puolet vastaajien hautaustoimistoista. Suuriksi luokiteltiin jäljelle jääneet vastaukset. Vaikuttaisi siltä, että kysely on tavoittanut hyvin pienet ja keskisuuret yritykset (yhteensä 87 % vastauksista), mutta ei suurempia yrityksiä (13 % vastauksista).

Työskentelypaikkakunnan kokoa kysyessä vastaajat jakautuivat varsin tasaisesti siten, että kolmasosa työskenteli pienellä paikkakunnalla (alle 10 000 asukasta), kolmasosa keskisuurella paikkakunnalla (10 000–50 000 asukasta) ja hieman yli kolmannes suurella paikkakunnalla (yli 50 000 asukasta). Molanderin (2009, 76) tutkimuksessa 42 % vastaajista työskenteli suurella paikkakunnalla, joten tässä tutkimuksessa tavoitettiin hieman heikommin isoilla paikkakunnilla työskenteleviä henkilöitä. Syynä saattaa olla se, että isoilla paikkakunnilla on enemmän suuria yrityksiä, joissa sähköpostia käsittelevät vain yksittäiset henkilöt. Tällöin kutsu tavoitti ehkä vain heidät, mutta ei muita yrityksen työntekijöitä.

Vastaajilta myös tiedusteltiin tarkemmin heidän työtehtävistään yhdeksän hautaustoimistotyötä kuvaavan väittämän avulla. Vastaajien pyydettiin kertomaan, kuuluiko heidän työhönsä kyseinen tehtävä käyttämällä viisiportaista asteikkoa (*ei kuulu tehtäviini – satunnaisesti – joitain kertoja kuukaudessa – joitain kertoja viikossa – päivittäin tai lähes päivittäin*). Vastausjakaumat esitetään kuviossa 5.



Kuvio 5. Vastaajien työtehtävät

Suurin osa oli tekemisissä omaisten kanssa vähintäänkin satunnaisesti ja yli puolet päivittäin. Tämä näyttäisikin oleva hautaustoimistotyöntekijöiden päätehtävä (kuvio 5). Huomattavasti harvempi oli tekemisissä vainajien kanssa. Erityisen vähän tutkimukseen osallistuneissa oli sellaisia henkilöitä, jotka noutavat poliisin pyynnöstä vainajia tai keskittyvät vainajien siirtoajoihin. Syynä saattaa olla, ettei kysely ole tavoittanut tällaisia henkilöitä hyvin, sillä he eivät käsittele työssään yrityksen sähköposteja. Noin 80 % vastaajista oli kuitenkin edes satunnaisesti tekemisissä vainajien kanssa esimerkiksi vainajien noutamisten, arkkuun huoltamisen ja arkuttamisen sekä saattohetken järjestämisen yhteydessä. Vaikuttaa siltä, että tutkimuksessa tavoitettiin hyvin hautaustoimistossa työskenteleviä, mutta ei vainajien noutamiseen ja kuljettamiseen keskittyviä henkilöitä. Jakauma kuitenkin vahvistaa aikaisempien tutkimusten tuloksia siitä, että hautaustoimistoissa työskennellään sekä vainajien että omaisten kanssa. Päätehtävä vaikuttaa kuitenkin olevan asiakkaana olevien omaisten palvelu.

4.4 Aineiston analyysimenetelmät

Kerätty aineisto analysointiin käytettiin t-testiä, varianssianalyysia, faktorianalyysiä ja regressioanalyysiä, jotka toteutettiin SPSS-ohjelman versiolla 25. Ryhmiteltyjen taustamuuttujien eroja ammatillisessa elämänlaadussa ryhmien välillä tarkasteltiin t-testillä (kun muuttuja oli kaksiluokkainen) tai varianssianalyysillä (kun muuttuja oli kolmiluokkainen). Työtehtäviin liittyvien yhdeksän kysymyksen vastauksien faktorirakennetta selvitettiin eksploratiivisella faktorianalyysillä, jossa käytettiin varimax-rotatiota. Faktorianalyysin avulla voidaan vähentää tutkittavan ilmiön hajanaisuutta, jolloin pelkät numerot voidaan yhdistää perustellusti teoriaan. Erityisen hyvin eksploratiivinen faktorianalyysi soveltuu tilanteeseen, jossa tutkijalla on jo ajatus tutkittavia muuttujia yhdistävästä teoriasta. Käytetyllä varimax-rotatiolla saadaan maksimoitua muuttujien latautuminen eri faktoreille. Faktorianalyysin tuloksista poistettiin kaikki ne väittämät, jotka latautuivat vain heikosti ($<.30$) faktoreille. (Metsämuuronen 2002a, 32–37.)

Ammatillisen elämänlaadun selittäjien löytämiseksi käytettiin lineaarista regressioanalyysiä. Regressioanalyysi tehtiin erikseen kaikille kolmelle Ammatillisen elämänlaadun mittarin ulottuvuudelle eli myötätuntotyydytykselle, uupumukselle ja sekundaariselle traumaattiselle stressille. Metodina käytettiin askeltavaa menetelmää (stepwise), joka tuottaa tilastollisesta näkökulmasta parhaan mallin (Metsämuuronen 2002b, 25). Malliin otettiin mukaan vain ne muuttujat, joilla oli tilastollisesti merkitsevä (riskitaso 5 %) lineaarinen yhteys selittävään muuttujaan (Heikkilä 2017, 236). Ensin malliin lisätään muuttujia sen mukaan tuovatko ne malliin tilastollisesti merkitsevästi lisää selitysvoimaa aloittaen selitysvoimaltaan yksistään parhaasta muuttujasta. Tämän lisäksi prosessin aikana kutakin muuttujaa testataan myös siten, että muuttuja poistetaan selittävien muuttujien joukosta ja katsotaan väheneekö mallin selityssaste olennaisesti. (Metsämuuronen 2002b, 25.)

Selittävästä muuttujista ikä, kokemus alalta ja kokemus nykyisestä yrityksestä olivat suhdeasteikollisia. Sukupuoli ja asema yrityksessä olivat luokitteluasteikollisia, paikkakunnan koko olivat järjestysasteikollinen ja työpaikan henkilömäärä välimatka-asteikollinen. Selitettäviä muuttujia oli kolme (myötätuntotyydytys, uupumus ja sekundaarinen traumaattinen stressi) ja ne olivat kaikki välimatka-asteikollisia.

4.5 Ammatillisen elämänlaadun mittarin luotettavuus

Reliabiliteetti on yksi tutkimuksen luotettavuuden mittari ja se kuvaa mittaustulosten toistettavuutta. Tällöin arvioidaan, antaako tutkimus ei-sattumanvaraisia tuloksia. Jos siis tutkimusta toistettaessa päädytään samoihin tuloksiin tai johtopäätöksiin, voidaan tutkimusta pitää luotettavana. Validiteetti taas kuvaa mittarin tai tutkimusmenetelmän pätevyyttä eli mitataanko sitä, mitä on tarkoituskin mitata. On siis mahdollista, että tutkimus ei anna todellisuudesta oikeanlaista kuvaa. Esimerkiksi vastaajat ovat voineet tulkita asetetut kysymykset toisella tavalla kuin tutkija on tarkoittanut. Jotta lukija voi itse arvioida tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä, on tutkimuksessa kuvattava selkeästi tutkijan tekemät valinnat ja käytettävät menetelmät. (Hirsijärvi, Remes, & Sajavaara 2010, 231–233.)

Myöhemmin arvioidaan tämän tutkimuksen luotettavuutta, mutta Ammatillisen elämänlaadun mittarin osalta tyydytään tässä kohtaa Stammin (2010) toteamukseen mittarin hyvästä validiteetista. Validiteetti voidaan jakaa ulkoiseen ja sisäiseen. Metsämuuronen (2003, 35) kuvailee ulkoista validiteettia yleistettävyydellä. Tällöin on hänen mukaansa kysyttävä, onko tutkimus yleistettävissä ja jos on, niin mihin ryhmiin. Sisäisellä validiteetilla taas kuvataan tutkimuksen luotettavuuden yhtä osa-aluetta. Tällöin tarkastellaan erityisesti tutkimusasetelmaa, käsitteitä, teoriaa, ja tutkimukseen osallistuvien valintaa. Lisäksi mittareiden osalta pohditaan tekijöitä, mitkä vaikuttavat mittaustilanteessa luotettavuutta alentavasti.

Tutkimusta varten Stammin (2010) Professional Quality of Life 5 (ProQOL 5) käännettiin suomen kielelle Ammatillisen elämänlaadun mittariksi. Mittarin reliabiliteettia arvioitiin Cronbachin alfalla ja tulokset on esitetty taulukossa 4. Vertailuksi taulukossa 4 on esitetty myös Stammin (2010, 17) ilmoittama ProQOL-5 mittarin Cronbachin alfa keskiarvo kaikissa sitä käyttäneissä tutkimuksissa. Cronbachin alfa on tunnusluku, joka ilmaisee mittarin sisäisen reliabiliteetin (konsistenssin) eli sen, kuinka johdonmukaisesti henkilöt vastaavat kysymyksiin (Metsämuuronen 2003, 45–47).

Taulukko 4. Ammatillisen elämänlaadun ja ProQOL-5 mittareiden Cronbachin alfat

	Tämä tutkimus	Stamm (2010)
Myötätuntoyydytys	0.87	0.88
Uupumus	0.71	0.75
Sekundaarinen traumaattinen stressi	0.79	0.81

Mittarin reliabiliteetti oli tässä tutkimuksessa samaa tasoa kuin Stammin ilmoittama mittarin keskimääräinen Cronbachin (taulukko 4). Ammatillisen elämänlaadun reliabiliteetti (Cronbachin alfa) oli myötätuntotydytysmittarissa 0.87, uupumusmittarissa 0.71 ja sekundaarisen traumaattisen stressin mittarissa 0.79. Vaikuttaa siltä, että vaikka suomenkielisen käännöksen reliabiliteetti oli kaikilla mittarin ulottuvuuksilla hieman heikompi kuin alkuperäisessä mittarissa, on kyse silti vielä varsin reliabelista mittarista mitata myötätuntotydytystä ja myötätuntouupumusta myös suomalaisessa populaatiossa. Tämän perusteella tulosten tarkastelua on mielekästä jatkaa.

Liitteessä 1 esitetään vertailutaulukko tämän tutkimuksen ja Stammin (2010) ProQOL-manuaalin keskeisistä tunnusluvuista. Tämän tutkimuksen tunnusluvut määrittyvät 128 tapauksesta. ProQOL-manuaalissa ne määritellään 1187 eri tutkimuksesta saatujen keskiarvojen avulla, jolloin saadaan eliminoiduksi yksittäisten otosten aiheuttama vaihtelu tuloksissa. Liitteessä 1 Ammatillisen elämänlaadun mittarin raakapisteet on muunnettu T-jakauman pisteiksi, jolloin keskiarvo on standardoidusti aina 50, keskihajonnan ollessa 10. Muunnos mahdollistaa vertailun muihin samalla ProQOL-mittarilla tehtyihin tutkimuksiin. Tämän tutkimuksen mediaani, moodi ja kvartaalit on pyöristetty lähimpään tasalukuun. Vaikkei Stamm (2010) sitä manuaalissaan mainitsekaan, oletettavasti myös vertailuluvut on pyöristetty.

Liitteestä 1 voidaan havaita, että keskeiset tunnusluvut poikkeavat toisistaan hieman. Suurimmat erot aineistoissa vaikuttaisivat liittyvän keskiarvon keskivirheeseen ja jakaumien vinouteen sekä huipukkuuteen. Keskivirhe kuvaa keskiarvon luotettavuutta (Heikkilä 2014, 88). Otokokoa kasvattamalla keskivirhe pienenee (Metsämuuronen 2003, 213–215), jolloin havaitut erot keskivirheissä selittyvät mahdollisesti tämän tutkimuksen pienellä näytteellä.

Myötätuntotydytyksen jakauma vaikuttaisi tässä tutkimuksessa olevan vähemmän vasemmalle vino ja matalahuippuisempi kuin Stammin (2010, 13) ilmoittama. Tämä viittaa siihen, että vastaajien myötätuntotydytys jakautuu tasaisemmin koko jakaumalle. Uupumuksen tunnusluvut vaikuttavat olevan hyvin samankaltaiset Stammin (2010, 13) ilmoittamien tunnuslukujen kanssa, joskin suurempi huipukkuus paljastaa vastaajien kokonaispistemäärän sijoittuvan lähemmäksi keskiarvoa tässä tutkimuksessa. Samoin sekundaarisen traumaattisen stressin muuttujien jakaumat ovat huipukkuutta lukuun ottamatta lähes identtiset. Matalampi huipukkuus viittaa siihen, että STS:n osalta vastaajien kokonaispistemäärät eroavat hieman enemmän keskiarvosta kuin Stammin (2010, 13) mukaan keskimäärin yleensä.

5 TULOKSET

Tutkimuksen tulokset esitellään jaettuna menetelmien ja tutkimuskysymysten mukaisesti kolmeen lukuun. Ensimmäinen luku kuvailee faktorianalyysin avulla hautaustoimistotyön sisältöä. Toisessa luvussa käsitellään hautaustoimistotyöntekijöiden ammatillisen elämänlaadun tunnuslukuja keskiarvojen, jakaumien ja ryhmien välisten vertailujen avulla. Kolmannessa luvussa esitellään regressionanalyysin avulla luotuja, ammatillista elämänlaatua selittäviä malleja. Tuloksissa esitellään tilastollisen analyysin lopputuloksena saadut tunnusluvut sekä selitetään niiden merkitys tutkimuskysymysten mukaisesti ryhmiteltyinä.

5.1 Hautaustoimistotyön sisältö

Hautaustoimistotyöntekijöiltä tiedusteltiin 11 kysymyksen avulla heidän työtehtäviensä sisältöä. Kaksi kysymystä oli kyllä/ei kysymyksiä siitä, kuuluuko vastaajien työtehtäviin esimiestehtäviä ja/tai yrityksen hallinnollisia tehtäviä (taulukko 3). Kolmella neljäsosalla työtehtäviin kuului molempia. Hallinnollisia tehtäviä oli odotetusti hieman enemmän kuin esimiestehtäviä. Se, että vastaajat raportoivat kuitenkin näin paljon esimies- ja hallinnollisia tehtäviä, oli yllättävää. Todennäköisesti syynä oli se, että kyselyyn vastaajista suurin osa oli hautaustoimistoyrittäjiä ja yrittäjäperheen jäseniä.

Yhdeksän kysymystä koski työtehtävien sisältöä (taulukko 4). Kysymykset laadittiin perustuen teoreettiseen oletukseen hautaustoimistotyön kahtiajakoisuudesta. Kysymyksille tehtiin faktorianalyysi rotatoidulla pääkomponenttianalyysillä sen tarkistamiseksi, miten hyvin kysymyksillä oli onnistuttu kuvaamaan hautaustoimistotyön sisältöä (taulukko 5). Faktorianalyysissä tunnistettiin kuitenkin kolme erillistä työtehtävää, joille vastaukset latautuivat. Faktorianalyysi täytti sekä Kaiserin testin (0,71) että Bartlettin sfäärisyystestin ($p < 0.0001$) edellytykset, jolloin pääkomponenttianalyysi voitiin tehdä. Faktorit selittivät yhteensä noin 67 % työtehtävien kokonaisvaihtelusta.

Kuten taulukosta 5 voidaan nähdä, faktorille 1 latautuivat kysymykset 8d, 8a, 8f ja sen nimeksi annettiin *vainajain kanssa työskentelyksi* (selitysaste 31 %). Faktorille tunnusomaista oli, että vastaajien päätehtävänä oli vainajien kanssa työskentely ja normaalien hoitolaitoskuolemien hoitaminen. Faktorille 2 latautuivat kysymykset 8g, 8h, 8e ja se nimettiin *omaisten kanssa*

työskentelyksi (selitysaste 20 %). Faktorille latautuvat vastaukset edustivat hautaustoimistotyötä, jossa päätehtävänä oli kohdata omaisia eri tavoin. Faktorille heikosti latautuva kysymys 8e, on voinut vastaajille tarkoittaa myös saattohetkestä sopimista, ei välttämättä konkreettista järjestämistä ja paikallaoloa. Faktori 3 sisältää kysymykset 8b ja 8c ja se nimettiin *vainajien kuljettamiseksi* (selitysaste 16 %). Faktorille latautuvat vastaukset edustavat hautaustoimistotyötä, jossa päätehtävänä on vainajien noutaminen ja siirtäminen. Kysymys 8i, joka kuvaa muuta asiakaspalvelua ei latautunut tilastollisesti merkitsevästi millekään faktorille, joten se poistettiin tuloksista.

Muuttujien latautuminen rotatoiduille faktoreille, muuttujien kommunaliteetit ja faktoreiden selitysasteet on kuvattu taulukossa 5. Faktoreiden kokonaisselitysaste 67 % on hyvä ja kertoo siitä, että kysymyksillä on tavoitettu hautaustoimistotyön keskeinen sisältö. Myös kommunaliteetit ovat *saattohetken tai -hartauden järjestäminen* -muuttujaa lukuun ottamatta hyviä. Ero voi johtua väittämän monitulkintaisuudesta.

Taulukko 5. Muuttujien latautuminen faktoreille

	FAKTORIT			Kommunaliteetit
	1 Vainajien kanssa työskentely	2 Omaisten kanssa työskentely	3 Vainajien kuljetus	
Työtehtäviini kuuluu...				
8d. vainajien arkkuihin huoltaminen ja arkuttaminen.	,968			0,975
8a. vainajien noutaminen sairaaloista tai muista hoitolaitoksista.	,917			0,882
8f. omaisten kohtaaminen vainajaa noudettaessa.	,893			0,864
8g. omaisten kohtaaminen hautaustoimistossa.		,903		0,822
8h. omaisten kontaktointi puhelimitse tai sähköisesti.		,881		0,793
8e. saattohetken tai -hartauden järjestäminen.		,358		0,203
8b. vainajien noutaminen poliisin pyynnöstä (ns. kotikuolemat).			,841	0,736
8c. vainajien siirtoajat (esim. ruumiinavaukseen).			,757	0,660
Ominaisarvo	2,76	1,79	1,46	Kokonaisselitysaste
Osuus vaihtelusta %	30,6	19,8	16,2	66,66

5.2 Ammatillinen elämänlaatu

Tuloksissa tutkimuksen T-pisteiksi muutettujen raakapisteiden avulla oli tarkoitus tarkastella hautausoimistotyöntekijöiden ammatillista elämänlaata. Tutkimukseen vastanneiden hautausoimistotyöntekijöiden raakapistemäärät poikkesivat kuitenkin niin merkittävästi Stammin (2010) esittämistä keskimääräisistä pistemääristä, että tuloksia on mielekkäämpää tarkastella raakapisteiden perusteella (vertaa taulukkoja 2 ja 6).

Taulukon 6 tunnuslukujen perusteella voidaan todeta, että suomalaisten hautausoimistotyöntekijöiden ammatillinen elämänlaatu on erittäin hyvä. Tämä ei pätenyt tutkimuksessa ainoastaan aineiston keskiarvojen perusteella, sillä yksikään tähän tutkimukseen vastanneista ei kuulunut riskiluokkaan mittarin millään ulottuvuudella. Riskiluokkaan kuulumisella tarkoitetaan tilannetta, jossa vastaajan yhteenlasketut pisteet kullakin ulottuvuudella sijoittuvat Stammin (2010, 18) määrittelemien arvojen ulkopuolelle. Raja-arvot on esitelty aiemmin tässä tutkimuksessa taulukossa 2.

Taulukko 6. Vastaajien ammatillisen elämänlaadun raakapisteiden tunnusluvut

	Myötätuntotydytyys	Uupumus	STS	Stamm 2010
Keskiarvo	42,45	18,68	18,52	32
Minimi	28	10	11	10
Maksimi	50	31	34	50
Kvartaalit				
25	39	15	14	22
50	43	18	18	32
75	47	22	21	42

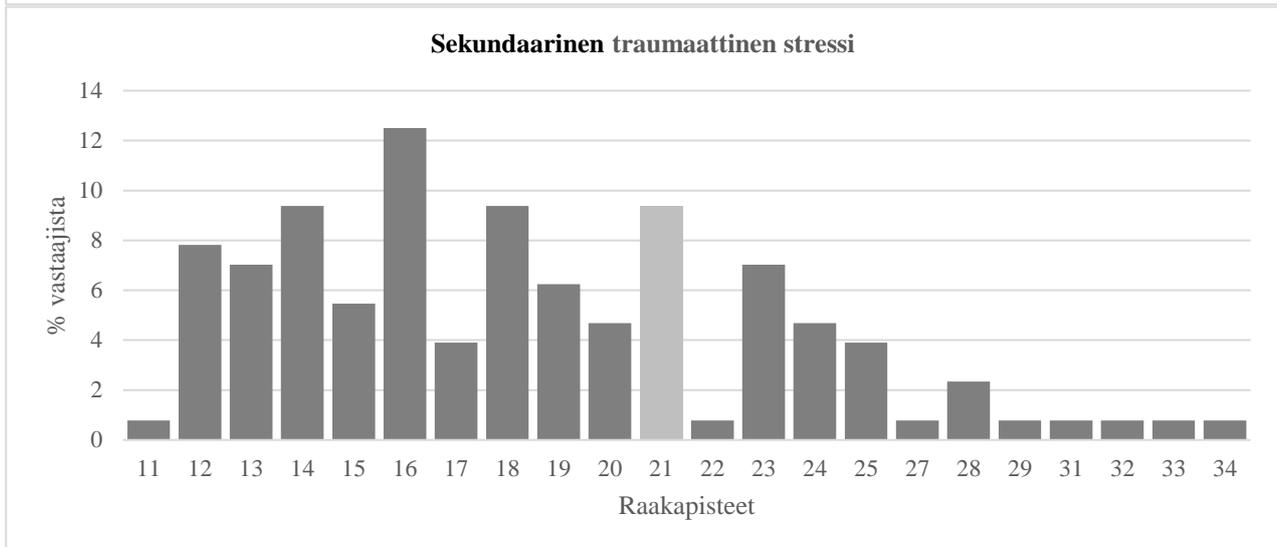
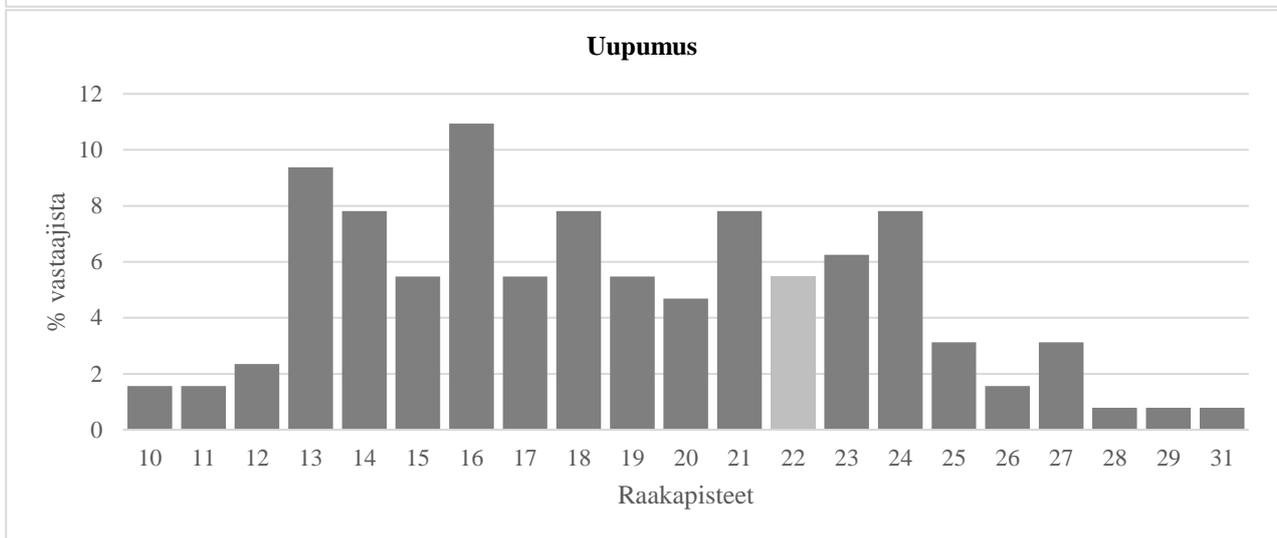
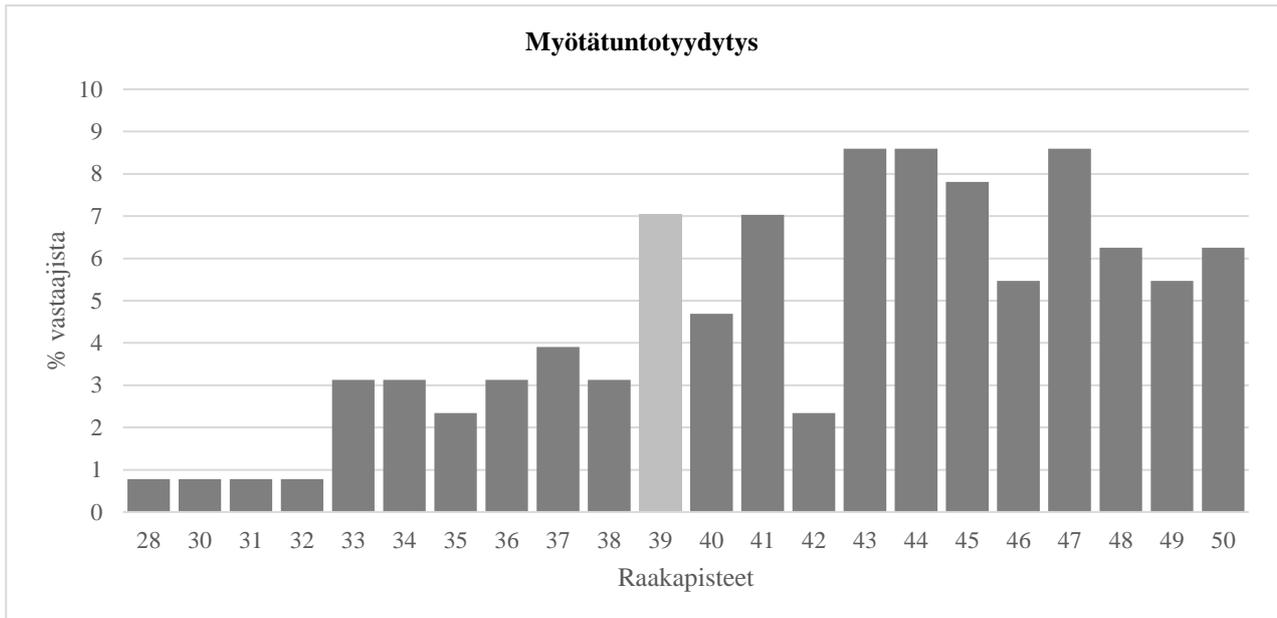
Taulukossa 6 esitellään Ammatillisen elämänlaadun mittarin raakapisteiden tunnusluvut sekä vertailuna Stammin (2010, 18) ilmoittamat teoreettiset tunnusluvut. Koko aineistossa myötätuntotydytyksen raakapisteiden keskiarvo oli 42,45, uupumuksen 18,68 ja STS:n 18,52. Minimien ja maksimien sekä kvartaalien avulla voimme havaita, että vastaukset painottuvat jakaumien positiiviseen päähän eli myötätuntotydytysasteikolla lähelle maksimipistemäärää ja myötätuntuuupumuksen jakaumilla lähelle minimipistemäärää. Kun verrataan tuloksia mittarin keskimääräisiin pistemääriin, on hautausoimistotyöntekijöiden ammatillinen elämänlaatu selkeästi parempi, kuin mitä mittarilla on keskimäärin mitattu erilaisissa populaatioissa. Tulokset antavat erittäin positiivisen kuvan suomalaisten hautausoimistotyöntekijöiden ammatillisesta elämänlaadusta.

Kuviossa 6 esitellään tutkimuksen raakapisteiden jakauma. Kuvioihin on merkitty vaaleammalla harmaalla pisterajat, jotka ilmaisevat raakapisteiden riskirajan tässä aineistossa. Vastaajien pisteitä ei siis tällöin verrata muiden tutkimusten jakaumaan, vaan kuvataan näytteen sisäistä %-jakaumaa. Pisteiden teoreettinen vaihteluväli mittarissa on 10–50, kun jokaista ulottuvuutta mitataan kymmenellä väittämällä ja jokainen väittämä voi saada arvon 1–5. Riskiluokkaan sijoittuu Stammin (2010, 17) mukaan 25 % vastaajista.

Tarkasteltaessa siis pelkästään tätä näytettä perusjoukosta, myötätuntotyydytyksen riskiraja kulkee 39 pisteessä. Eli tällöin ne, jotka ovat saaneet kyseisen pistemäärän tai sen alle jäävän pistemäärän, kuuluvat raakapisteissä alimpaan 25-kvartaaliin. Tällöin alle 39 tai sitä alemman pistemäärän saaneet vastaajat liittyvät työhönsä enemmän negatiivisia tunteita ja heidän myötätuntotyydytyksensä on matala. Vastaavasti uupumuksen riskiraja kulkee 22 pisteessä ja STS:ssä 21 pisteessä. Nämä pistemäärät saaneilla tai ne ylittävillä vastaajilla voi olla merkkejä myötätuntuuupumuksesta.

Jakaumista voidaan nähdä, että myötätuntotyydytyksen jakauma on vasemmalle vino. Toisin sanoen suurempi osa vastaajista on liittänyt työhönsä enemmän positiivisia tunteita kuin negatiivisia, jolloin heidän kokonaispisteensä sijoittuvat lähemmäs asteikon ylärajaa. Osa henkilöistä on saanut myötätuntotyydytyksestä maksimipisteet eli 50. Uupumus noudattelee näistä jakaumista eniten normaalijakaumaa, vaikkakin jakauma on varsin matala. Normaalijakautuneesta vastaajajoukosta on erotettavissa selkeämmin ääripäät eli henkilöt, joilla on erityisen vähän tai paljon uupumusta. STS:n jakauma on oikealle vino. Tämä osoittaa, että suurin osa kokee vähän sekundaarista traumaattista stressiä, mutta löytyy myös yksittäisiä henkilöitä, jotka erottuvat yhteispisteiltään selvästi keskiarvosta eli heidän STS:nsä on keskimääräistä korkeampi. Osa henkilöistä sijoittuu myös lähelle asteikon minimiä eli 10 pistettä.

Kuvio 6 vahvistaa myös taulukon 6 tunnusluvuista saadut tulokset. Raakapistejakauma tässä tutkimuksessa on huomattavasti positiivisempi kuin keskimääräisesti Ammatillisella elämänlaadun mittarilla on aiemmin mitattu muissa populaatioissa.



Kuvio 6. Ammatillisen elämänlaadun jakaumat

Liitteissä 2 ja 3 vertaillaan tässä tutkimuksessa saatuja tuloksia Ammatillisen elämänlaadun mittareiden eri ulottuvuuksista taustamuuttujien sekä työtehtävien mukaan jaoteltuna. Liitetaulukoidessa on kuvattu taustamuuttujat ja työtehtäviä kuvaavat muuttujat ryhmiteltyinä. Ensimmäisessä sarakkeessa on tapausten määrät ja prosentuaalinen osuus koko aineistosta. Seuraavissa sarakkeissa on myötätuntotyötyytyksen, uupumuksen ja STS:n keskiarvot, keskihajonnat sekä ryhmien t-testin (muuttuja 2-luokkainen) tai varianssianalyysin (muuttuja 3-luokkainen) testisuure sekä testin tilastollisen merkitsevyyden p-arvo.

Liitteen 2 taulukosta voidaan todeta, että sukupuolella ei näyttäisi olevan vaikutusta ammatillisen elämänlaadun ulottuvuuksien keskiarvoihin, vaan miesten ja naisten keskiarvot ovat lähellä toisiaan kaikilla mittarin ulottuvuuksilla. Iän ja kokemuksen (vuodet alalla, vuodet samassa yrityksessä) lisääntyessä vaikuttaisi hautaustoimistotyöntekijöiden ammatillista elämänlaatu parantuvan. Toisin sanoen nuoret kokevat vähemmän myötätuntotyötyytytystä ja samalla kärsivät enemmän uupumuksesta ja STS:stä. Uupumusasteikolla eri ikäryhmien välillä havaittiin tilastollisesti merkitsevä yhteys.

Yrityksen koolla vaikuttaisi olevan yhteys myötätuntouupumukseen eli pienimmässä yrityksessä esiintyi enemmän myötätuntouupumusta. Paikkakunnan koolla vaikuttaisi olevan positiivisia vaikutuksia myötätuntotyötyytykseen eli isolla paikkakunnilla sitä koettiin enemmän. Myös uupumusta koettiin vähemmän isoilla paikkakunnilla. Erot ryhmien välillä eivät kuitenkaan olleet tilastollisesti merkitseviä.

Liitteen 3 taulukossa työtehtävät on luokiteltu kysymyksissä 8a–8i kahteen luokkaan siten, että ne, jotka ovat ilmoittivat, ettei tehtävä kuulu heidän työhönsä on luokiteltu omakseen. He, jotka ilmoittivat tehtävän kuuluvan edes satunnaisesti (vastausvaihtoehto 4: satunnaisesti – päivittäin) työhönsä, yhdistettiin omaksi luokaksi. Esimiestehtävät ja hallinnolliset tehtävät luokiteltiin vastausten mukaan ei/kyllä -luokkiin. Taulukon avulla voidaan tarkastella, onko tehtävän kuulumisella työhön tai sen puuttumisella vaikutusta ammatillisen elämänlaadun kolmen ulottuvuuden tunnuslukuihin.

Työn sisältöön liittyvien muuttujien vaikutukset ammatilliseen elämänlaatuun eivät ole niin selkeitä kuin taustamuuttujien vaikutukset. Ainakin esimiestehtävien ja hallinnollisten tehtävien kuuluminen työhön vaikuttaisi lisäävän myötätuntouupumusta eli uupumusta ja STS:ä. Hallinnollisten tehtävien yhteydet uupumukseen ja STS:in olivat tilastollisesti merkitseviä. Vaikuttaisi siltä, että hautaustoimistotyöhön tyypillisesti liittyvät ja tässä tutkimuksessa mainitut tehtävät lisäävät myötätuntouupumusta, mutta niiden yhteydet myötätuntotyötyytykseen eivät ole yksiselitteisiä.

hautaustoimistossa, sitä enemmän uupumusta havaittiin. Ikä ja työpaikan koko vaikuttivat negatiivisesti uupumukseen. Nuoremmat kärsivät siis iäkkäämpiä enemmän uupumuksesta ja pienemmissä yrityksissä havaittiin suurempia enemmän uupumusta. Hallinnollisten tehtävien kuuluminen (ei/kyllä) työtehtäviin lisäsi myös uupumusta.

Taulukko 8. Uupumusta selittävä malli

	Regressiokerroin	t-arvo	p-arvo
Vakio	19,67	8,57	<0,001
Työtehtäviini kuuluu omaisten kohtaaminen hautaustoimistossa.	1,33	3,24	0,002
Ikä	-0,11	-2,97	0,004
Työpaikan koko	-0,50	-2,98	0,003
Hallinnolliset tehtävät	2,07	2,26	0,025
R ²	0,193		
Korjattu R ²	0,167		
F-testi	7,35		<0,001
Estimaatin keskivirhe	4,20		

Sekundaarista traumaattista stressiä (STS) selittivät samat neljä tekijää kuin uupumustakin. Mallissa mukana olevat muuttujat selittivät 13,6 % sekundaarisen traumaattisen stressin vaihtelusta (taulukko 9). Tilastollisesti merkitsevin selittäjä oli omaisten kohtaaminen hautaustoimistossa, seuraavaksi hallinnolliset tehtävät ja työpaikan koko sekä tilastollisesti vähiten merkitsevänä ikä. Työpaikan koko ja ikä olivat negatiivisesti yhteydessä STS:ään eli pienemmissä yrityksissä koettiin suurempia enemmän STS:ä. Samoin nuoremmat kokivat iäkkäämpiä enemmän STS:ä.

Taulukko 9. Sekundaarista traumaattista stressiä selittävä malli

	Regressiokerroin	t-arvo	p-arvo
Vakio	18,09	7,20	<0,001
Työtehtäviini kuuluu omaisten kohtaaminen hautausoimistossa.	1,26	2,80	0,006
Hallinnolliset tehtävät	2,67	2,66	0,009
Työpaikan koko	-0,49	-2,67	0,009
Ikä	-0,09	-2,12	0,036
R ²	0,163		
Korjattu R ²	0,136		
F-testi	5,98		<0,001
Estimaatin keskivirhe	4,60		

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkijan tekemät valinnat vaikuttavat siihen, millaisiin johtopäätöksiin tutkimuksessa lopulta päädytään. Valinnat aina teoreettisesta viitekehystä aineiston keräämiseen ja analysointiin käytettyihin menetelmiin rajaavat tietoa siten, että jäljelle jää lopulta tutkijan subjektiivinen tulkinta käytettävissä olevasta aineistosta. Kerätyn aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten tekeminen ovat kuitenkin tutkimuksen keskeisin ja tärkein päämäärä. (Hirsijärvi, Remes, & Sajavaara 2010, 123, 221–229.)

Tässä tutkimuksessa kuvataan muuttujia sekä selitetään eri muuttujien välisiä yhteyksiä tilastollisten menetelmien avulla. Tästä syystä johtopäätösten tekeminen tapahtuu tilastollisen analyysin avulla luotujen tunnuslukujen ja niiden tulkintojen perusteella. Tutkimuksen alussa esitettiin kolme tutkimuskysymystä, joihin tässä luvussa vastataan saatujen tulosten perusteella. Tätä ennen kuitenkin pohditaan tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimusraportin lopuksi käsitellään vielä tutkimuksen hyödynnettävyyttä ja esitetään jatkotutkimusehdotuksia.

6.1 Tutkimuksen luotettavuus

Hirsijärvi, Remes ja Sajavaara (2010, 195) käsittelevät teoksessaan erilaisia kyselytutkimuksiin liittyviä heikkouksia. He toteavat, että vastaajien huolellisuudesta ja rehellisyydestä ei voida kyselytutkimuksessa varmistua. Ei yleensä voida myöskään selvittää, kuinka onnistuneita ja ymmärrettäviä kysymykset olivat. Se, ovatko vastaajat varmasti perusjoukkoon kuuluvia tai edes perehtyneet aiheeseen, jää myöskin epäselväksi. Vastajakato taas voi vaikeuttaa riittävän kattavuuden saavuttamista ja siten luotettavien johtopäätösten tekemistä. Lisäksi lomakkeen laatimiseen tarvitaan paljon aikaa ja tietoa. Näiltä kyselytutkimusten ongelmilta ei voitu tässäkään tutkimuksessa välttyä.

Tutkimuksen kohteena olivat hautaustoimistotyöntekijät. Kutsu vastata tutkimuksen kyselyyn lähetettiin sähköpostilla ja myös lomakkeen täyttäminen tapahtui sähköisesti.¹ Tämä saattoi kaventaa vastaajajoukkoa. Tutkimukseen vastasivat mahdollisesti vain toimistoissa työskentelevät henkilöt, eikä tutkijan pyynnöistä huolimatta kyselyyn johtavaa linkkiä jaettu yritysten sisällä edelleen muille työntekijöille. Tähän viittaa myös suurten yritysten pienempi osuus vastaajissa ja se, että merkittävin osuus vastaajista oli hautaustoimistoyrittäjiä eikä työntekijöitä. Tällöin sellaiset henkilöt, joiden työ painottuu pääsääntöisesti vainajien kanssa tehtyyn työhön tai kuljettamiseen, eivät välttämättä saaneet mahdollisuutta vastata kyselyyn. Lisäksi vastaajajoukko saattoi vinoutua painottumaan yrittäjiin, koska he mahdollisesti käsittelevät enemmän yritysten sähköpostia. Suuresta uupumuksesta kärsineet eivät tyypillisesti jaksavat vastata ollenkaan kyselyihin, joka sekin voi vääristää aineistoa.

Kyselyn vastausprosentti oli vaatimaton 16 %. Kuitenkin, jo SHL ry:n puheenjohtaja Ilkka Ollosen kanssa käydyn keskustelun perusteella, pieneksi jäävään aineistoon oli varauduttu. Tavoitteeksi asetettiin siksi 100 vastaajaa, mikä täyttyi. Aineistosta löydettiin lopulta useita muuttujien välisiä tilastollisesti merkitseviä yhteyksiä.

Tutkimuksessa käytettyyn Ammatillisen elämänlaadun mittariin liittyy monia ongelmia, josta keskeisimpänä on teoreettisen ja käsitteellisen taustan hatarus. Mittari kuvaa myötätuntotyydytystä ja myötätuntouupumusta, mutta kolmella eri ulottuvuudella. Myötätuntotyydytyksen hyödyt ja siihen vaikuttavat tekijät jäävät teoriassa vähälle käsittelylle, kuten myös sen hyödyt työntekijälle. Mittarin ulottuvuudet uupumus ja sekundaarinen traumaattinen stressi taas mittaavat osittain samoja asioita, osittain ne ovat erillisiä käsitteitä. Stamm (2010) ei myöskään käsittele mallissaan sitä, miten uupumus eroaa työstä johtuvasta uupumuksesta (työuupumus).

Mittarin teoreettista taustaan on siis syytä suhtautua kriittisesti. Vaikkakin se mittaa ammatillisen elämänlaadun kolmea ulottuvuutta luotettavasti, ei Stamm (2010) perustele erityisen kattavasti sitä, miten erilaiset kokemukset työssä vaikuttavat näihin ulottuvuuksiin. Esimerkiksi selvyttä

¹ Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa on otettava huomioon, että alkuperäinen Google Forms -alustalle kirjattu informoitu suostumus ennen tutkimuksen aloittamista, hävisi tuntemattomasta syystä 26.3.2018. Teksti puuttui tutkimuslomakkeelta vain muutaman tunnin ja kun puuttuminen huomattiin samana päivänä, se kirjoitettiin välittömästi uudelleen. Teksti kirjoitettiin kuitenkin ulkomuistista, jolloin sen sisältö ei välttämättä ollut täysin yhtenevä aiemman tekstin kanssa. Tästä syystä tutkimukseen osallistuvilla 88 vastaajalla informoidun suostumuksen sisältö saattoi sanamuodoltaan poiketa vähäisissä määrin katoamisen jälkeisen 40 vastaajan saatteen sisällöstä. Varmuutta ei myöskään ole siitä, vastasiko joku kyselyyn juuri sillä hetkellä, kun informoitu suostumus puuttui. Tekstin sisällön pienet eroavaisuudet eivät kuitenkaan vaikuta merkittävästi tutkimuksen luotettavuuteen, sillä osallistujat oli osin informoitu jo sähköpostin saateviestissä ja tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista.

tarvittaisiin siihen, millä tavoin myötätuntostressi liittyy malliin ja mikä on myötätuntostressin suhde sekundaariseen traumaattiseen stressiin. Koska myötätuntostressin kokemus voi olla myös positiivinen, olisi tarpeen ymmärtää, millä tavoin esimerkiksi henkilön empaattisuus vaikuttaa myötätuntostressiin ja sitä kautta ammatilliseen elämänlaatuun. Huomioitava on, että asiakkaan kokemukset voivat herättää voimakasta myötätuntoa, mutta auttajalle kokemus ei välttämättä ole traumaattinen. Näistä puutteista huolimatta tämä tutkimus ei pyri täydentämään mallin teoreettista taustaa, vaan tyytyy kuvailemaan ammatillista elämänlaatua hautaustoimistotyössä.

Vaikka Ammatillisen elämänlaadun mittariin liittyy teoreettisia ja käsitteellisiä ongelmia, vaikuttaa sen reliabiliteetti olevan hyvä. Mittari siis mittaa johdonmukaisesti ammatillisen elämänlaadun kolmea ulottuvuutta. Jonkin verran reliabiliteettia menetettiin mittarin kääntämisessä suomen kielelle, mutta myös suomenkielisen mittarin kysymykset vaikuttaisivat mittaavan systemaattisesti, mitä niiden on tarkoituskin mitata. Siksi mittaria voidaan myös jatkossa käyttää ammatillisen elämänlaadun mittaamiseen hautaustoimistotyössä ja mahdollisesti myös muissa ammateissa Suomessa.

Mittari soveltuu kuitenkin vain riskitekijöiden ja uupumisriskissä olevien henkilöiden seulomiseen sekä interventioden suunnitteluun. Diagnostisesta työkalusta ei ole kyse, koska yksittäisten henkilöiden vastaukset ja pisteet saattavat vaihdella päivästä toiseen mielentilasta ja muista yksittäisistä seikoista johtuen. Siksi mittaus tulisi toistaa useita kertoja samoille henkilöille, jolloin se antaisi paremman ja pitkäaikaisemman kuvan yksittäisten henkilöiden ammatillisesta elämänlaadusta ja työssä jaksamisesta.

Kyselylomakkeen lopussa vastaajilta tiedusteltiin palautetta tutkimuksen tekijälle. Palaute oli pääosin positiivista ja hautaustoimistotyöntekijät olivat ilahtuneita siitä, että heidän jaksamisestaan oltiin kiinnostuneita ja että hautaustoimistotyötä ylipäätään tutkittiin. Jonkin verran kysely koettiin johdattelevaksi. Muutama vastaajista kertoi, ettei kokenut työtään emotionaalisesti kuormittavaksi vaan työksi töiden joukossa. Nyt vastaajia mahdollisesti johdateltiin jonkin verran kyselyssä ajattelemaan, että työ on emotionaalisesti kuormittavaa, kun tutkimus sisälsi paljon kuormittavuuteen ja tunteisiin liittyviä kysymyksiä. Lisäksi kysyttiin stressin käsittelyyn, sosiaaliseen tukeen ja kuormittaviin työtehtäviin liittyviä kysymyksiä, joita ei tosin käsitelty tässä tutkimuksessa. Palautteen perusteella olisi ollut tarpeen kysyä hautaustoimistotyöntekijältä, kuinka emotionaalisesti kuormittavaksi he työnsä kokevat. Toisaalta vastausten vääristyminen negatiiviseen suuntaan ei vaikuttanut pitävän paikkansa ainakaan Ammatillisen elämänlaadun mittarin osalta.

Tutkimuksessa vastaajan ajatteluun vaikuttamista on hankala välttää. Tutkija valitsee näkökulman, jota hän haluaa tutkia. Tällöin tutkimuksesta joudutaan aina jättämään jotain myös pois, kuten esimerkiksi tässä tutkimuksessa hautaustoimistotyön positiiviset näkökulmat ja fyysiset kuormitustekijät. Tämän tutkimusraportin ulkopuolelle jääneistä vastauksista välittyi kuitenkin ajatus, että hautaustoimistotyö on työ muiden joukossa ja työntekijä voi viihtyä ja voida hyvin myös emotionaalisesti kuormittavassa auttamistyössä.

6.2 Tutkimuskysymys 1: Hautaustoimistotyön sisältö

Tutkimuskysymys: Miten hautaustoimistotyön tehtävät jakautuvat?

Johtopäätös: Hautaustoimistotyön sisältöä kuvaa parhaiten työn jakautuminen 1) vainajien kanssa työskentelyyn, 2) omaisten kanssa työskentelyyn ja 3) vainajien kuljettamiseen.

Tutkimuksessa haluttiin selvittää, kuvaako teoreettinen malli hautaustoimistotyön tehtävien kahtiajakoisuudesta onnistuneesti hautaustoimistotyön sisältöä. Faktorianalyysillä testattiin latautuvatko esitetyt kysymykset kahdelle faktorille. Faktori 1, *vainajien kanssa työskentely*, kuvaa hautaustoimistotyön yhtä osa-aluetta onnistuneesti, mutta vain siltä osin kuin kyse on niin sanotuista normaaleista hoitolaitoskuolemista. Tällaista työtä tekevien hautaustoimistotyöntekijöiden arkea kuvaavat vainajien noutaminen hoitolaitoksista, omaisten kohtaaminen noutamisen yhteydessä ja vainajan valmisteleminen arkkuun laittamista varten.

Faktori 2, *omaisten kanssa työskentely*, kuvaa hautaustoimistossa työskentelyä kirjaimellisesti. Kyse on tällöin omaisten kohtaamisesta ja kontaktoinnista. Lisäksi työhön kuuluu saattohetken järjestäminen. Vastaajat ovat mahdollisesti tulkinneet kysymystä niin, että kyse on saattohetken organisoimisesta, ei saattohetkessä paikalla olemisesta. Tutkijan ennakkokäsityksen mukaan vainajan valmisteleva henkilö järjestää myös saattohetken ja on paikalla läsnä. Saattohetki on tutkimuksellisesta näkökulmasta tärkeä, sillä siinä hautaustoimistotyöntekijä esittelee valmistelemansa vainajan omaisille ja tukee omaisia surutyössä. Hetkessä kohtaavat näyttämön takana piilossa tehdyn työn laatu ja sen esittely "näyttämöllä".

Faktori 3, *vainajien kuljettaminen*, kuvaa vainajatyötä hieman eri näkökulmasta kuin faktori 1. Tällöin työtehtävät keskittyivät vainajien noutamiseen poliisin pyynnöstä sekä vainajien siirtämiseen. Sikäli kysymysten asettelussa tämä oli jo tunnistettu hautaustoimistotyön yhdeksi osa-

alueeksi ja tutkijalla oli tiedossa, että osa tekee vain tällaista työtä. Teoriassa tätä ei kuitenkaan suoranaisesti huomioitu. Vainajien kuljettaminen näyttäisi poikkeavan muusta hautaustoimistotyöstä siten, etteivät he välttämättä kohtaa omaisia lainkaan työssään.

Vaikuttaa siis siltä, että hautaustoimistotyöntekijöihin lukeutuu kolmenlaisia ammattilaisia. Yleisimmin työskennellään omaisten kanssa hautaustoimistossa, ”näyttämöllä”. Normaaleihin hoitolaitoskuolemiin liittyen työskennellään arkisesti vainajien ja omaisten kanssa liikkuen tarvittaessa ”näyttämön” ja ”takahuoneen” välillä. Tällöin hautaustoimistotyöntekijän rooli vaihtuu ammattilaisen kasvottomasta vainajien kanssa tehdystä työstä toisenlaiseen auttajan ja lohduttajan rooliin. Tällöin työtä tehdään kasvoilla ja mukaan tulee tunnetyöhön kuuluvaa tunteiden säätelyä.

Kolmas hautaustoimistotyön ammattilaisten ryhmä ovat he, jotka päätyönään noutavat ja kuljettavat vainajia. Työhön ei vaikuttaisi juuri liittyvän omaisten kanssa työskentelyä, vaan kyse on mekaanisemmasta, suorittavasta työstä. Työ tapahtuu yleisöltä piilossa, ”takahuoneessa”. Aineistossa vain neljäsosa nouti työkseen vainajia poliisin pyynnöstä ja hekin pääosin satunnaisesti, joten pitkälle meneviä johtopäätöksiä ei voida tehdä pääsääntöisesti näissä tehtävissä toimivien henkilöiden ammatillisesta elämänlaadusta.

Tulevaisuudessa jako kolmenlaisiin hautaustoimistotyön tehtäviin tulee ottaa huomioon hautaustoimistotyön kuvaamisessa ja tutkimuksessa sekä pyrkiä tavoittamaan myös ne työntekijät, jotka eivät kohtaa työssään omaisia, vaan pääsääntöisesti kuljettavat ja noutavat vainajia. Tällaisia henkilöitä lienee ainakin suuremmissa yrityksissä.

6.3 Tutkimuskysymys 2: Ammatillinen elämänlaatu hautaustoimistotyössä

Tutkimuskysymys: Millainen on hautaustoimistotyöntekijöiden ammatillinen elämänlaatu?

Johtopäätös: Hautaustoimistotyöntekijöiden erinomaisen hyvää ammatillista elämänlaatua voidaan mahdollisesti selittää tutkimusnäytteen huonolla edustavuudella, hautaustoimistotyöntekijöiden poikkeuksellisena sopivuutena työhön tai mahdollisesti myös heillä käytössä olevilla keinoilla käsitellä työhön liittyviä tunteita ja emotionaalista kuormitusta.

Suomalaisten hautaustoimistotyöntekijöiden ammatillinen elämänlaatu vaikutti olevan poikkeuksellisen hyvä. Tulos oli jopa yllättävän positiivinen. Syitä tähän voi olla monia. Hautaustoimistotyöntekijöiden työhönsä liittämät tunteet ovat erityisen positiivisia eli he tykkäävät työstään. Tällöin hyvinvointi näkyisi myös esimerkiksi työtyytyväisyyttä mitattaessa. Tässä tutkimuksessa ei kuitenkaan käytetty muita työhyvinvointiin liittyviä mittareita. Tulokseen saattaa vaikuttaa myös kyselytutkimuksiin liittyvät heikkoudet, joista johtuen tulokset voivat olla virheellisiä tai vinoutuneita. Kysely ei ole välttämättä tavoittanut koko perusjoukkoa riittävän kattavasti, jolloin esimerkiksi tietynlaisissa työtehtävissä työskentelevät vainajankuljettajat ovat jääneet aineiston ulkopuolelle. On myös mahdollista, että heikosta ammatillisesta elämänlaadusta kärsivät eivät ole vastanneet kyselyyn lainkaan, koska vastaaminen koetaan kuormittavana. Näin ollen kysymys on tutkimusasetelmaan tai -menetelmään liittyvästä harhasta, jolloin tutkimus ei anna luotettavaa kuvaa perusjoukosta.

Toisaalta hautaustoimistotyön sisältö on erityislaatuista ja ala vaativa. Tällöin alalle tulevat henkilöt, joille työ ei sovi, saattavat vaihtaa jossain vaiheessa työpaikkaa yksilö-ympäristö-epäsopivuus mallin mukaisesti (Sabo 2011). Hautaustoimistotyöhön ei ole koulutusta, jolloin alalle tullaan muulla tavalla. Moni kastaa perheyriksen toimintaan mukaan. On myös mahdollista, että hautaustoimistotyöntekijät ovat oppineet käsittelemään tunteitaan poikkeuksellinen hyvin ja asennoitumaan työhönsä oikealla tavalla (Linley ja Joseph 2005; Cahill 1999). Selitystä tukee se, että hautaustoimistotyöntekijöiden on todettu tuntevan aidosti empatiaa työssään (Smith, Dorsey ja Mosley 2009). Tällöin he kokevat samoja tunteita kuin asiakkaat, mutta ovat oppineet käsittelemään näitä ammattiin liittyviä negatiivisia tunnetiloja.

Voisiko kyse olla jostakin ammattiin liittyvästä myötätunnosta, joka eroaa inhimillisestä myötätunnosta siinä, että siihen liittyy aidon inhimillisen yhteyden lisäksi myös ammatilliset tavoitteet? Tällöin asiakkaan tunteisiin mennään mukaan tilanteen edellyttämällä myötätuntoisuudella, mutta ammatillainen tunnistaa rajan, jossa mennään liian syvälle toisen tunteisiin. Tällöin ammattimainen toimijuus kärsii ja kohtaamiset kuormittavat liikaa työntekijää. Liiallinen toisen traumaattisten tunteiden kokeminen lisäisi näin sekundaarista traumaattista stressiä ja johtaisi lopulta uupumukseen.

Mikäli saatuja tuloksia voidaan kuitenkin pitää luotettavina ja pätevinä, saattaa positiivisten tulosten syy liittyä Ammatillisen elämänlaadun mittarin keskimääräisiin tuloksiin ja niiden pohjalta laadittuihin viitearvoihin. Kaikissa kulttuuri- tai työympäristössä viitearvot eivät välttämättä pidä paikkaansa (Kelly, Runge, & Spencer 2015). Koska mittaria ei ole käytetty kattavasti hautaustoimistotyöntekijöillä tai Suomessa, on mahdotonta tehdä pitkälle meneviä johtopäätöksiä

vain tämän tutkimuksen aineiston perusteella. Toisaalta Palmunen (2011) havaitsi, että suomalaista hoivahenkilöstöä tutkittaessa raja-arvot olivat hyvin vastaavat kuin Stammin (2010, 18) määrittelemät.

Mahdollisesti suomalaisia hautaustoimistotyöntekijöitä tutkittaessa olisi tarkasteltava erilaisia riskirajoja, joiden avulla riskiryhmään kuuluvat henkilöt voitaisiin tunnistaa. Riskirajat löytyvät vain toistamalla tutkimuksia riittävästi eri perusjoukoissa hautaustoimialalla tai muissa kohdejoukoissa Suomessa.

6.4 Tutkimuskysymys 3: Ammatillisen elämänlaadun selittäjät

Tutkimuskysymys: Millä taustatekijöillä ja työn sisältöön liittyvillä tekijöillä voidaan ennustaa hautaustoimistotyöntekijöiden ammatillista elämänlaatua?

Johtopäätös: Matalista selitysasteista johtuen hautaustoimistotyöntekijöiden ammatillista elämänlaatua selittävät todennäköisesti muut seikat kuin tässä tutkimuksessa mukana olleet muuttujat.

Kolmannen tutkimuskysymyksen vastattiin etsimällä regressioanalyysin keinoin ammatillisen elämänlaadun kolmea ulottuvuutta selittäviä muuttujia. Tutkimuksessa selvitettiin mitkä tekijät vaikuttavat hautaustoimistotyöntekijöiden työhön liittämiin tuntemuksiin, jotka ilmentävät myötätuntotyydytystä ja myötätuntuupumusta. Ennustamisessa vaaditaan tyypillisesti vähintään 60 % selitysaste (Heikkilä 2017, 235). Nyt kaikissa kolmessa ammatillisen elämänlaadun ulottuvuuksissa jäätin kauas tästä lukemasta. Tulokset ovat siis enemmän suuntaa antavia ja kuvailevia, joten ammatillinen elämänlaatu hautaustoimistotyössä vaatii vielä lisätutkimusta.

6.4.1 Myötätuntotyydytyksen selittäjät

Hautaustoimistotyöntekijöiden ammatillista elämänlaatua selittivät tässä tutkimuksessa tilastollisesti merkitsevästi ikä ja se, kuuluiko työtehtäviin vainajien noutamista poliisin pyynnöstä. Näiden avulla voitiin yhdessä selittää 6 % vastaajien myötätuntotyydytyksen vaihtelusta. Myötätuntotyydytyksen lisääntyminen iän myötä voidaan selittää esimerkiksi iän myötä saaduilla

positiivisilla kokemuksilla ja kyvyllä käsitellä uusia kokemuksia aikaisemmin opituilla keinoilla (Molander 2009). Tunteiden käsitteleminen on siis taito, jota voi oppia ja joka mahdollisesti näkyy myötätuntotyydytyksen lisääntymisenä.

Toinen selittävä muuttuja oli työtehtävät, joihin liittyi vainajien noutaminen poliisin pyynnöstä. Yksi mahdollinen selitys tähän on, että tehtävissä ei välttämättä joudu kohtaamaan omaisia, jolloin hautausoimistotyöntekijä ei altistu toisen traumaattisille kokemuksille. Lisäksi työn luonne on suorittavampaa, ”näyttämön” takana tehtävää työtä työn objektin eli vainajan kanssa. Näin ollen työ ei kuormita eikä uuvuta työntekijää. Korkea uupumus ja STS vaikuttaisivat tällöin aiempien tutkimusten (esimerkiksi Alkema, Linton, & Davies 2008; Smart ym. 2014, Udipi, Veach, Kao, & LeRoy 2008, Pelon 2017, Slocum-Gori ym. 2013) mukaisesti myötätuntotyydytystä laskevasti.

On kuitenkin huomioitava, että koko aineistossa oli vain 34 vastaajaa, joiden työtehtäviin vainajien noutaminen poliisin pyynnöstä kuului enintään satunnaisesti. Näin ollen johtopäätösten tekemisessä tämän työtehtävän vaikutuksista myötätuntotyydytykseen kannattaa olla pidättäytyväinen. Vertailun vuoksi muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta kaikkien vastaajien työtehtäviin kuului omaisten kohtaaminen hautausoimistoissa tai puhelimitse.

6.4.2 Myötätuntouupumuksen selittäjät

Ammatillisen elämänlaadun mittari jakautuu myötätuntouupumuksen osalta kahteen erikseen mitattavaan ulottuvuuteen: uupumukseen ja sekundaariseen traumaattiseen stressiin. Ne mittaavat samankaltaista asiaa, mutta STS kuvaa altistumista toisten traumaattisille kokemuksille ja siitä syntyvää stressiä. Tulosten perusteella vaikuttaa siltä, että kyse on hyvin samankaltaista asiaa mittaavista kysymyksistä eli myötätuntouupumuksesta (Stamm 2010, 12–13).

Molempien osalta selittäviksi tekijöiksi mallissa havaittiin: omaisten kohtaamisen hautausoimistossa kuuluminen työtehtäviin, ikä, työpaikan koko ja hallinnolliset tehtävät. Iän ja työpaikan yhteydet olivat negatiivisia, eli enemmän uupumusta ja STS:ä kokivat nuoret ja pienemmissä yrityksissä työskentelevät kuin iäkkäämmät ja suuremmissa yrityksissä työskentelevät. Iän osalta tulos on yhdenmukainen aikaisempien tutkimusten kanssa (Craig & Spang 2010; Hunsaker, Chen, Maughan, & Heaston 2015; Kelly, Runge, & Spencer 2015).

Selittävät muuttujat olivat siis molempien ulottuvuuksien osalta samat, vaikka järjestys ja selitysasteet poikkesivatkin toisistaan. Edellisessä kappaleessa kuvatut selittävät muuttujat selittivät

16,7 % uupumuksen vaihtelusta ja samat muuttujat selittivät 13,6 % STS:n vaihtelusta. Selitysteet olivat vaatimattomat, mutta mallien perusteella voidaan tehdä suuntaa-antavia johtopäätöksiä.

Ammatillisen elämänlaadun teoriaa vasten peilaten, on varsin odotettua, että, mitä enemmän omaisia kohtasi hautaustoimistossa, sitä enemmän uupumusta ja STS:ä hän koki. Tämä löydös on johdonmukainen aikaisempien tutkimusten (Brady 2009; Smart ym. 2014; Kelly, Runge, & Spencer 2015; Graig & Sprang 2010; Hensel, Ruiz, Finney, & Dewa 2015, Udipi, Veach, Kao, & LeRoy 2008; Salo ym. 2016; Backholm & Björkvist 2010) kanssa siinä, että työkuormituksen määrä lisää koettua stressiä ja siten herättää työhön liittyviä negatiivisia tunteita. Sama työkuormitukseen liittyvä yhteys selittää mahdollisesti myös sitä, että pienissä yrityksissä koettiin suurempia enemmän uupumusta ja STS:ä. Pienissä yrityksissä yksittäisellä työntekijällä saattaa olla enemmän vastuuta yrityksen toiminnasta ja työtehtävät ovat moninaisempia. Tätä käsitystä vahvistaa myös se, että vastaajista kolmelle neljäsosalle kuului työtehtäviin myös hallinnollisia tehtäviä.

Molanderin (2009, 77) mukaan pienillä paikkakunnilla työskentelevät keski-ikäiset yrittäjät ovat suurimmassa riskissä kärsiä myötätuntostressistä ja uupumuksesta. Väite voidaan ainakin osittain kumota, sillä suurimmassa uupumusriskissä ovat nuoret, pienissä yrityksissä hallinnollisia tehtäviä tekevät henkilöt, riippumatta asemastaan yrityksessä. Paikkakunnan koolla ei vaikuttaisi olevan merkitystä, vaan ainoastaan työpaikan koolla. Tulos selittynee sillä, että paikkakunnan koko mittaa vain epäsuorasti työntekijän kokemusta työstä ja vaikeuksista irtautua siitä eikä paikkakunnan koko itsessään liity suoraan ammatilliseen elämänlaatuun.

Iän yhteyttä voitaneen selittää samalla tavalla kuin myötätuntotyötyytyksen osalta: tunteiden käsittelytaidot paranevat iän myötä. Toisaalta nuoremmissa vastaajissa saattaa olla sellaisia, jotka ovat kuormittuneita ja myöhemmin vaihtavat alaa. Näin ollen tilastoista poistuvat ne henkilöt, jotka eivät sovellu alalle ja näin ollen heidän hyvinvoinnistaan ei saada oikeanlaista kuvaa. Hautaustoimistojen perhevetoisuus saattaa olla myös yksi nuorten uupumusta selittävä tekijä. Sukupolven vaihdoksen jälkeen vastuu yritystoiminnasta siirtyy nuoremmalle sukupolvelle, vaikka vanhempi sukupolvi jatkaisikin yrityksen palveluksessa. STS:n osalta on myös mahdollista, että vanhempi sukupolvi työskentelee vähemmän vainajien ja omaisten kanssa, jolloin emotionaalinen kuormitus jää vähäisemmäksi.

6.4.3 Malleista poisjääneet muuttajat

Ammatillisen elämänlaadun ulottuvuuksia selittävästä malleista jätettiin pois ne muuttajat, jotka eivät selittäneet tilastollisesti merkitsevästi (päättelyn riskitaso 5 %) selitettävän muuttujan vaihtelua. Esimerkiksi sukupuolten välillä on havaittu aikaisemmissa tutkimuksissa eroja STS:ssä ja naiset ovat kokeneet sitä miehiä enemmän (Baum 2016). Nyt eroja ei löytynyt. Aineistoissa miehiä oli kuitenkin kolmasosa, joten voitaneen melkoisella varmuudella sanoa, ettei sukupuoli selitä ammatillista elämänlaatua suomalaisilla hautaustoimistotyöntekijöillä.

Työntekijöiden ja yrittäjien välillä eroja ei löydetty, kuten ei myöskään erikokoisilla paikkakunnilla työskentelevien välillä. Näin asema yrityksessä tai työskentely esimerkiksi pienellä paikkakunnalla ei näyttäisi vaikuttavan ammatilliseen elämänlaatuun. Aikaisemmassa Molanderin (2009, 77) tutkimuksessa todettiin, että pienellä paikkakunnalla työ tulee läheisemmäksi ja hautaustoimistotyöntekijän rooli raskaammaksi ja näin ollen he kokevat enemmän myötätuntostressiä. Työstä koettiin myös olevan vaikeampi puhua. Tämä ei kuitenkaan näytä lisäävän hautaustoimistotyöntekijöiden työtään kohti tuntemia negatiivisia tunteita, eikä paikkakunnan koolla vaikuttaisi olevan tilastollisesti merkitseviä yhteyksiä ammatilliseen elämänlaatuun.

Kokemus alalta tai nykyisestä yrityksestä ei myöskään selittänyt hautaustoimistotyöntekijöiden ammatillista elämänlaatua. Ainoa selittävä kokemus oli elämäkokemus eli ikä. Sillä ei siis näyttäisi olevan merkitystä onko työskennellyt alalla pitkään, vaan merkitystä on vain kertyneellä elämäkokemuksella. Tulos voi johtua myös stepwise-menetelmästä, jolloin kokemuksesta mittaavat muuttajat korreloivat niin voimakkaasti keskenään, etteivät ne tuoneet enää iän jälleen malliin lisää selitysvoimaa.

Työtehtävien osalta voidaan todeta, että vain vainajien noutaminen poliisin pyynnöstä ja omaisten kohtaaminen hautaustoimistossa selittivät hautaustoimistotyöntekijöiden ammatillista elämänlaatua. Muut työtehtävät eivät vaikuttaneet hautaustoimistotyöntekijöiden työhönsä liittämiin tunteisiin, lukuun ottamatta sitä, kuuluiko heidän työhönsä hallinnollisia tehtäviä vai ei. Voi myös olla, että työtehtäviä koskevat kysymykset oli huonosti muotoiltu, jolloin ne eivät kuvailleet hautaustoimistotyön sisältöä riittävän yksityiskohtaisesti tai vastaajat ymmärsivät ne eri tavoin. Tai sitten yksinkertaisesti työn sisällöllä ei ole vaikutusta ammatilliseen elämänlaatuun, vaan ainoastaan koetun työkuormituksen määrällä. Yksi selittäjä voi olla jälleen stepwise-menetelmä, jolloin edellä mainituilla työtä koskevilla väittämillä on kyetty kuvaamaan työtä niin hyvin, että muut muuttajat eivät tuoneet malliin enää lisää selitysvoimaa.

7 POHDINTA

Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa uutta tietoa hautaustoimistotyön sisällöstä ja hautaustoimistotyöntekijöiden ammatillisesta elämänlaadusta. Tutkimus toteutettiin lähettämällä survey-kyselylomake hautaustoimistotyöntekijöille. Suppeahkosta aineistosta tehdyillä menetelmillä saatiin tilastollisesti merkitseviä tuloksia, joilla vastattiin asetettuihin tutkimuskysymyksiin.

Onnistuttiinko tutkimuksessa täyttämään asetettu tutkimustehtävä? Osittain kyllä. Tutkimus loi uutta tietoa hautaustoimistotyön sisällöstä ja hautaustoimistotyöntekijöiden ammatillisesta elämänlaadusta. Lisäksi poissulkemalla muuttujia, joilla ei ollut tilastollista merkitsevyyttä, tutkimus lisäsi tietoa seikoista, joilla ei voida selittää suomalaisten hautaustoimistotyöntekijöiden ammatillista elämänlaatua. Mallien selitysasteet olivat kuitenkin niin vaatimattomia, että ammatillista elämänlaatua selittäviä tekijöitä tulisi tutkia tulevaisuudessa lisää. Tulokset olivat kuitenkin pääsääntöisesti aiempien tutkimusten kanssa yhdenmukaisia ja vahvistivat niissä saatuja tuloksia. Keskeisimpänä havaintona oli se, että aiempien tutkimusten mukaisesti iällä ja työkuormituksen määrällä oli yhteys siihen, miten hautaustoimistotyöntekijät voivat työssään.

Hautaustoimistotyön sisällön osalta tutkimus lisäsi tietoa työtehtävistä. Jatkossa hautaustoimistotyön tutkimuksessa tulisi pyrkiä huomioimaan kaikki hautaustoimistotyön tehtävät vainajien kanssa työskentely, niiden kuljettaminen kuin omaistenkin kanssa työskentely. Tutkimalla kaikkia näitä työn eri sisältöjä saadaan kattavampi ja luotettavampi kuva hautaustoimistotyöntekijöistä ja heidän työstään.

Ammatillisen myötätunnon -käsitettä tulisi tutkia enemmän sen selvittämiseksi, miten myötätunto eroaa tilanteista, joissa kyse on inhimillisestä kohtaamisesta ihmisten välillä, tilanteista, joissa kohtaaminen liittyy liiketoimintaan tai sisältää jonkin muun ammatillisen tavoitteen. Tällöin ammattilaisen tunteita ja käyttäytymistä säätelevät sosiaalisten tilanteiden säännöt, mutta myös hänen tavoittelemansa tila tai hyöty. Tällöin kyse ei ole puhtaasti altruismista, vaan ammatillisesti motivoituneesta auttamisesta, joka kuitenkin kumpuaa inhimillisistä tekijöistä.

Koska tässä tutkimuksessa löydetyillä selittävillä malleilla kyettiin selittämään varsin pieni osa ammatillisen elämänlaadun vaihtelusta, löytyvät selittävät tekijät todennäköisesti muualta kuin taustamuuttujista tai työn sisällöstä. Selittäviä tekijöitä voivat olla esimerkiksi persoonallisuuteen, stressinhallintakeinoihin (coping) tai sosiaaliseen tukeen liittyvät tekijät. Tässä tutkimuksessa

kerättiin aineistoa myös käyttämällä Riitta Mikkolan (2013) suomentamaa ja vapaasti käytettävissä olevaa, The Brief COPE-mittaria (Carver 1997) Mikkolan 8.12.2017 antamalla sähköpostisuostumuksella. Lisäksi hautaustoimistotyöntekijöiltä muun muassa tiedusteltiin sosiaalisen tuen ja jälkipurkukeinojen (debriefing) käyttämistä. Jatkotutkimuksissa kerättyä aineistoa voidaan hyödyntää tutkittaessa myötätuntotyötyytytystä ja myötätuntuupumusta hautaustoimistotyön kontekstissa.

Onko hautaustoimistotyö sitten lopulta emotionaalisesti niin kuormittavaa kuin työn sisällöstä voitaisiin päätellä? Emotionaalisesti se on aluksi varmasti vaativaa työtä, mutta lopulta ihminen on hyvin sopeutuvainen niihin olosuhteisiin missä joutuu työskentelemään. Eikä kukaan ehdon tahdoin halua työskennellä ympäristössä, joka ainoastaan traumatisoi eikä palkitse. Ehkä lopulta kyse on vain työstä töiden joukossa, jonka tekemiseen työn tekijät ovat sopeutuneet. Onnistuminen ja auttamisen kokemus vievät työssä eteenpäin ja tuottavat voimavaroja, joiden avulla hautaustoimistotyöntekijät jaksavat tukea ihmisiä surun ja menetyksen keskellä. He ovat ammattilaisia, jotka ovat tottuneet työskentelemään kuoleman ja inhimillisten tragedioiden läsnäolossa tukien ja auttaen avun tarvisijoita. Onneksi he ovat käytettävissämme, kun me kaikki heitä joskus tarvitsemme.

LÄHTEET

- Aho, A-L. (2016). Hautauskulttuurin muutos ja hautauksen merkitys kuolevan ja omaisten näkökulmasta. *Tiimalasi 3/2016*. Keski-Suomen painotuote Oy: Äänekoski.
- Aho, A-L. (2017). Läheisten ammatillinen tukeminen äkkikuoleman jälkeen. *Tiimalasi 1/2017*. Keski-Suomen painotuote Oy: Äänekoski.
- Alkema, K., Linton, J., & Davies, R. (2008). A study of the relationship between self-care, compassion satisfaction, compassion fatigue, and burnout among hospice professionals. *Journal of Social Work in End-of-Life & Palliative Care*, 4(2), 101–119.
- Ashforth, B., & Humphrey, R. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88–115.
- Backholm, K., & Björkqvist, K. (2010). The effects of exposure to crisis on well-being of journalists: A study of crisis-related factors predicting psychological health in a sample of Finnish journalists. *Media, War & Conflict*, 3(2), 138–151.
- Baird, K., & Kracen, A. (2006). Vicarious traumatization and secondary traumatic stress: A research synthesis. *Counselling Psychology Quarterly*, 19(2), 181–188.
- Bartlett, R., & Riches, G. (2007). Magic, secrets, and grim reality: Death work and boundary management in the role of the funeral director. *Illness, Crisis & Loss*, 15(3), 233–243.
- Batson, C., & Moran, T. (1999). Empathy-induced altruism in a prisoner's dilemma. *European Journal of Social Psychology*, 29(7), 909–924.
- Baum, N. (2016). Secondary traumatization in mental health professionals: A systematic review of gender findings. *Trauma, Violence, & Abuse*, 17(2), 221–235.
- Bercier, M., & Maynard, B. (2015). Interventions for secondary traumatic stress with mental health workers: A systematic review. *Research on Social Work Practice*, 25(1), 81–89.
- Brady, M. (2009). *Variables associated with secondary trauma in police officers and funeral directors*. Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Doctor of Psychology Hofstra University. ProQuest LLC.
- Cahill, S. (1999). Emotional capital and professional socialization: The case of mortuary science students (and me). *Social Psychology Quarterly*, 101–116.
- Carver, C. (1997). You want to measure coping but your protocol's too long: Consider the Brief Cope. *International Journal of Behavioral Medicine*, 4(1), 92–100.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310–357.
- CVT. (2017). *Who Are We*. The Center for Victims of Torture. <https://www.cvt.org/who-we-are>. Viitattu 18.12.2017.
- Davidsson-Bremborg, A. (2002). *Yrke: begravningsentreprenör: om utanförskap, döda kroppar, riter och professionalisering* (Vol. 2). Avdelningen för religionsbeteendevetenskap, Teologiska institutionen, Lunds universitet.
- Davidsson-Bremborg, A. (2006). Professionalization without dead bodies: the case of Swedish funeral directors. *Mortality*, 11(3), 270–285.

- Duodecim. (2014). *Traumaperäinen stressihäiriö*. Suomalaisen Lääkäriseuran Duodecimin ja Suomen Psykiatriyhdistys ry:n asettama työryhmä. <http://www.kaypahoito.fi/web/kh/suosituksset/suositus?id=hoi50080>. Viitattu 1.1.2018.
- Elwood, L., Mott, J., Lohr, J., & Galovski, T. (2011). Secondary trauma symptoms in clinicians: A critical review of the construct, specificity, and implications for trauma-focused treatment. *Clinical Psychology Review*, 31(1), 25–36.
- Emke, I. (2002) Why the sad face? Secularization and the changing function of funerals in Newfoundland. *Mortality*, 7(3), 269–284.
- Erämaja, T. (2006). *Viimeinen matka: Toimintatutkimus kirkollisen hautauskentän professostruktuurista*. Väitöskirja. Helsinki: Yliopistopaino.
- Figley, C. (1982). *Traumatization and comfort: Close relationships may be hazardous to your health*. Keynote presentation at the Conference on Families and Close Relationships: Individuals in Social Interaction. Texas Tech University, Lubbock, TX.
- Figley, C. (2002). *Treating compassion fatigue*. E-kirja. London, England: Brunner-Routledge.
- Galiana, L., Arena, F., Oliver, A., Sansó, N., & Benito, E. (2017). Compassion satisfaction, compassion fatigue, and burnout in Spain and Brazil: ProQOL validation and cross-cultural diagnosis. *Journal of Pain and Symptom Management*, 53(3), 598–604.
- Goffman, E. (1955). On face work. *Psychiatry* 18, 213–231.
- Goffman, E. (1956; 1959). *The presentation of self in everyday life*. Harmondsworth: Penguin.
- Goffman, E. (1983). The interaction order: American Sociological Association, 1982 presidential address. *American Sociological Review*, 48(1), 1–17.
- Craig, C., & Sprang, G. (2010). Compassion satisfaction, compassion fatigue, and burnout in a national sample of trauma treatment therapists. *Anxiety, Stress, & Coping*, 23(3), 319–339.
- Harrawood, L., White, L., & Benshoff, J. (2009). Death anxiety in a national sample of united states funeral directors and its relationship with death exposure, age, and sex. *OMEGA - Journal of Death and Dying*, 58(2), 129–146.
- Harrawood, L. (2010). Measuring spirituality, religiosity, and denial in individuals working in funeral service to predict death anxiety. *OMEGA - Journal of Death and Dying*, 60(2), 129-142.
- Hautaustoimilaki 6.6.2003/457.
- Heikkilä, T. (2014). *Tilastollinen tutkimus*. 9. uud. p. Helsinki: Edita.
- Hensel, J., Ruiz, C., Finney, C., & Dewa, C. (2015). Meta-Analysis of risk factors for secondary traumatic stress in therapeutic work with trauma victims. *Journal of Traumatic Stress*, 28(2), 83–91
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2010). *Tutki ja kirjoita*. 15.-16. painos. Helsinki: Tammi.
- Hochschild, A. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551–575
- Hochschild, A. (1983; 2012). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. E-kirja. Berkeley (Calif.): University of California Press.

- Hunsaker, S., Chen, H., Maughan, D., & Heaston, S. (2015). Factors that influence the development of compassion fatigue, burnout, and compassion satisfaction in emergency department nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 47(2), 186–194.
- Hyland, L., & Morse, J. (1995). Orchestrating comfort: The role of funeral directors. *Death Studies*, 19(5), 453–474.
- Hänel, D. (2003) *Bestatter im 20. Jahrhundert. Zur kulturellen Bedeutung eines tabuisierten Berufs*. Münster/New York/München/Berlin: Waxmann.
- Ilmonen, K. (1999). Työelämä ja tunteet. Teoksessa Näre, S. (toim.) *Tunteiden Sosiologiaa II - Historiaa ja sääntelyä*. (s. 299–324). Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Jokivuori, P. & Hietala, R. (2007). *Määrällisiä tarinoita: Monimuuttujamenetelmien käyttö ja tulkinta*. Porvoo: WSOY.
- Juuti, P. & Salmi, P. (2014). *Tunteet ja työ: Uupumuksesta iloon*. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 285–308.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Keidel, G. (2002). Burnout and compassion fatigue among hospice caregivers. *American Journal of Hospice and Palliative Medicine*, 19(3), 200–205.
- Kelly, L., Runge, J., & Spencer, C. (2015). Predictors of compassion fatigue and compassion satisfaction in acute care nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 47(6), 522–528.
- Kiiski, K. (2009). *Poliisin rooli kuolemansyöntutkinnassa*. Poliisiammattikorkeakoulun oppikirjat 18/2009.
- Kiiskinen, K., & Aaltonen, L. (1992). *Hautauskulttuuri Suomessa: Suomen hautaustoimistojen liiton 50-vuotisjuhlakirja*. Helsinki: Suomen hautaustoimistojen liitto.
- Kinnunen, U., & Feldt, T. (2005). Stressi työelämässä. Teoksessa Feldt, T., Kinnunen, U., & Mauno, S. (toim). *Työ leipälajina: Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet* (s. 13–32). Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Kinnunen, U. & Hätinén, M. (2005). Työuupumus ja jaksaminen työelämässä. Stressi työelämässä. Teoksessa Feldt, T., Kinnunen, U., & Mauno, S. (toim). *Työ leipälajina: Työhyvinvoinnin psykologiset perusteet* (s. 33–47). Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Kosonen, R. (2006). Suullinen tiedoksianto Helsingissä 28.6.2006. Teoksessa Molander, G. (2009) *Matka mullan alle: Kuolematyöntekijöiden arki*. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Laki kuolemansyyn tutkinnasta 1.6.1973/459.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.
- Leiter, M., & Laschinger, H. (2006). Relationships of work and practice environment to professional burnout: testing a causal model. *Nursing Research*, 55(2), 137–146.
- Leiter, M., & Maslach, C. (2004). Areas of worklife: A structural approach to organizational predictors of job burnout. Teoksessa Perrewé, P. & Ganster, D. (toim.), *Research in occupational stress and well-being: Vol 3. Emotional and physiological processes and positive intervention strategies* (s.91–134). Oxford: JAI Press/Elsevier.

- Lindqvist, M. (2016). *Auttajan varjo: Pahuuden ja haavoittuvuuden ongelma ihmistyön etiikassa*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Linley, P., & Joseph, S. (2005). Positive and negative changes following occupational death exposure. *Journal of Traumatic Stress*, 18(6), 751–758.
- Manka, M. (2016). *Työhyvinvointi*. E-kirja. Helsinki: Talentum Pro.
- Maslach, C. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, CA: Jossey-Bass, A Wiley Imprint.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *MBI: Maslach burnout inventory*. Palo Alto, CA.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422.
- Mastrogianis, L., & Lumley, M. (2002). Aftercare services from funeral directors to bereaved men: Surveys of both providers and recipients. *OMEGA - Journal of Death and Dying*, 45(2), 167–185.
- McCarthy, J. (2016). Closing the casket: professionalism and care amongst funeral directors in the Republic of Ireland. *Mortality*, 21(4), 305–321.
- Metsämuuronen, J. (2002a). *Monimuuttujamenetelmien perusteet SPSS-ympäristössä: Faktorianalyysi*. Helsinki: International Methelp.
- Metsämuuronen, J. (2002b). *Monimuuttujamenetelmien perusteet SPSS-ympäristössä: Regressioanalyysi*. Helsinki: International Methelp.
- Metsämuuronen, J. (2003). Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä (2. uud. p.). Helsinki: International Methelp.
- Mikkola, R. (2013). *Henkilökunnan kokema pelko ja selviytymiskeinot ensiapupoliklinikoilla: Malli pelosta selviytymisestä*. Tampere: Tampere University Press.
- Mills, C. & Karisto, A. (2015). *Sosiologinen mielikuvitus*. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.
- Monroe, K. (1996). *The Heart of Altruism. Perceptions of a Common Humanity*. Princeton, NJ.
- Molander, G. (2003). *Työtunteet: Esimerkkinä vanhustyö*. Helsinki: Työterveyslaitos
- Molander, G. (2009). *Matka mullan alle: Kuolematyöntekijöiden arki*. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Motta, R., Kefer, J., Hertz, M., & Hafeez, S. (1999). Initial evaluation of the secondary trauma questionnaire. *Psychological Reports*, 85(3), 997–1002.
- Nissinen, L. (2012). *Rajansa kaikella: Miten estää myötätuntouupuminen?* Helsinki: Edita.
- Norton, K. (2017). Responding to a suicide death: The role of first responders. *Death Studies*, 41(10), 639–647.
- Nummenmaa, L. (2010). *Tunteiden psykologia*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Paakkanen, M., Martela, F., Rantanen, J., & Pessi, A. (2017). Kuinka oppia tunnetaitoja? Teoksessa Pessi, A. B., Martela, F., Paakkanen, M., & Aaltonen, T. (toim.) *Myötätunnon mullistava voima*. Jyväskylä: PS-kustannus.

- Palmunen, H. (2011) Myötätunto työväliseenä hoivatyössä. Kuntoutusinterventio myötätuntostressin tunnistamiseksi ja myötätuntuupumuksen ehkäisemiseksi. *Kuntoutus*, 34 (1), 5–17.
- Palmunen, H. & Ruuska, T. (2007). *Myötätuntuupumus opettajan työssä. ProQOL Ammatillinen elämänlaatuasteikko ja sen soveltuminen suomalaiseen kouluympäristöön*. Erityiskasvatuksen Pro Gradu tutkielma. Joensuun Yliopisto: Kasvatustieteiden Tiedekunta, Erityiskasvatuksen oppiaine.
- Parsons, B. (1999). Yesterday, today and tomorrow - the lifecycle of the UK funeral industry. *Mortality*, 4(2), 127–145.
- Parsons, B. (2003). Conflict in the context of care: An examination of role conflict between the bereaved and the funeral director in the UK. *Mortality*, 8(1), 67–87.
- Payne, S., Dean, S., & Kalus, C. (1998). A comparative study of death anxiety in hospice and emergency nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 28(4), 700–706.
- Pearlman, L., & Saakvitne, K. (1995). Treating therapists with vicarious traumatization and secondary traumatic stress disorders. Teoksessa Figley, C. (toim.) *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized* (s.150–177). Routledge.
- Pelon, S. B. (2017). Compassion fatigue and compassion satisfaction in hospice social work. *Journal of Social Work in End-of-Life & Palliative Care*, 13(2–3), 134–150.
- Pentikäinen, J. (1990). *Suomalaisen lähtö: kirjoituksia pohjoisesta kuolemankulttuurista*. Suomalaisen kirjallisuuden seuran toimituksia 530. Pieksämäki: Sisälähetysseuran kirjapaino Raamattutalo.
- Peräkylä, A. (2001). Erving Goffman - Sosiaalisen vuorovaikutuksen rakenteet. Teoksessa: Partanen, J., & Ylijoki, O.-H. (toim.) *Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä* (s.347-364). Tampere: Vastapaino.
- Pessi, A., & Martela, F. (2017) Myötätuntoista ihmistä ja työelämää etsiessä. Teoksessa Pessi, A. B., Martela, F., Paakkanen, M., & Aaltonen, T. (toim.) *Myötätunnon mullistava voima*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Pessi, A., & Saari, J. (2008). *Hyvä tahto: Auttamisen asenteet ja rakenteet Suomessa*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.
- ProQOL (2016). *A Comprehensive Bibliography of Documents Specifically Using the ProQOL Measure*. http://www.proqol.org/uploads/ProQOL_Measure_Bibliography_1-7-2016.pdf. Viitattu 6.10.2018.
- Sabo, B. (2011). Reflecting on the Concept of Compassion Fatigue. *OJIN: The Online Journal of Issues in Nursing*, 16(1), Manuscript 1.
- Salo, P., Rantonen, O., Aalto, V., Oksanen, T., Vahtera, J., Junnonen, S., & Hämäläinen, J. (2016). *Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi. Sosiaalityön kuormittavuus, voimavaratekijät ja sosiaalityöntekijöiden mielenterveys*. Työterveyslaitos. Helsinki: Juvenes Print.
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. London: Taylor & Francis.
- Schäfer, C. (2007). Post-mortem personalization: pastoral power and the New Zealand funeral director, *Mortality*, 12(1), 4–21.

- Seppänen A, & Kuusela, S. (2017). Myötätunto asiakaskohtamisissa. Teoksessa . Pessi, A., Martela, F., Paakkanen, M., & Aaltonen, T. (toim.) *Myötätunnon mullistava voima*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- SHL. (2017a) *Suomen Hautaustoimistojen Liitto ry 75 vuotta - Katsaus menneisiin vuosikymmeniin 1942–2017*. Suomen Hautaustoimistojen Liitto ry. Keski-Suomen Painotuote Oy.
- SHL. (2017b). *Liiton jäsenet*. Suomen Hautaustoimistojen Liitto ry. <http://www.hautaustoimistojen.liitto.fi/liiton-toiminta>. Viitattu 11.12.2017.
- SHL. (2017c). Hautausalan sanastoa. *Tiimalasi 2/2012*. Helsinki: Suomen Hautaustoimistojen Liitto ry.
- Slocum–Gori, S., Hemsworth, D., Chan, W., Carson, A., & Kazanjian, A. (2013). Understanding compassion satisfaction, compassion fatigue and burnout: A survey of the hospice palliative care workforce. *Palliative Medicine*, 27(2), 172–178.
- Smart, D., English, A., James, J., Wilson, M., Daratha, K., Childers, B., & Magera, C. (2014). Compassion fatigue and satisfaction: A cross-sectional survey among US healthcare workers. *Nursing & Health Sciences*, 16(1), 3–10.
- Smith, J., Dorsey, K., & Mosley, A. (2009). Licensed funeral directors: an empirical analysis of the dimensions and consequences of emotional labor. *International Management Review*, 5(2), 30–43.
- Stamm, B. (2010). *The Concise ProQOL Manual, 2nd Ed.* <http://www.proqol.org>. Viitattu 6.10.2018.
- Suomen Mielenterveysseura Mieli. (2015). *Suru*. Liikamaa, P. (toim.). Crano.
- Tarnanen, K., Ponteva, M., & Laukkala, T. (2014). *Traumaperäiset stressireaktiot ja -häiriöt. Käypä hoito -suositus*. Suomalaisen Lääkäriseura Duodecim. Helsinki: Suomalainen Lääkäriseura Duodecim. <http://www.kaypahoito.fi/web/kh/potilaalle/suositus?id=khp00086>. Viitattu 2.1.2018.
- Thompson, V. (2007). *Without sympathy or enthusiasm: The problem of administrative compassion*. University of Alabama Press.
- Toivola, K. (2004). Myötätuntouupumus - auttajantyön työperäinen riski. *Työterveyslääkäri*, 22(3), 330–332.
- Udipi, S., Veach, P., Kao, J., & LeRoy, B. (2008). The psychic costs of empathic engagement: personal and demographic predictors of genetic counselor compassion fatigue. *Journal of Genetic Counseling*, 17(5), 459–471.
- van Baarsen, B. (2002). Theories on coping with loss: The impact of social support and self-esteem on adjustment to emotional and social loneliness following a partner's death in later life. *The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 57(1), 33–42.
- van Mol, Margo M., Kompanje, E., Benoit, D., Bakker, J., & Nijkamp, M. (2015). The prevalence of compassion fatigue and burnout among healthcare professionals in intensive care units: A systematic review. *PloS One*, 10(8).
- Winkel, H. (2001). A postmodern culture of grief? On individualization of mourning in Germany, *Mortality*, 6(1), 65–79.

- Yu, H., Jiang, A., & Shen, J. (2016). Prevalence and predictors of compassion fatigue, burnout and compassion satisfaction among oncology nurses: A cross-sectional survey. *International Journal of Nursing Studies*, 57, 28–38.
- Zech, E., Rimé, B., & Pennebaker, J. (2007). The effects of emotional disclosure during bereavement. Teoksessa Hewstone, M., Schut, H., de Wit, J., van den Bos, K., & Stroebe, M. (toim.) *The Scope of Social Psychology Theory and applications* (s. 277–289). New York: Psychology Press.

LIITTEET

LIITE 1: Ammatillisen elämänlaadun mittarin tunnusluvut

		Tämä tutkimus	Stamm (2010)
Myötätuntotyydytys	N	128	1187
	Keskiarvo	50	50
	Keskiarvon keskivirhe	0,88	0,29
	Mediaani	51	51
	Moodi	51	53
	Keskihajonta	10	10
	Vinous	-0,53	-0,92
	Huipukkuus	-0,45	1,51
Uupumus	N	128	1187
	Keskiarvo	50	50
	Keskiarvon keskivirhe	0,88	0,29
	Mediaani	49	49
	Moodi	44	51
	Keskihajonta	10	10
	Vinous	0,28	0,25
	Huipukkuus	-0,71	-0,31
Sekundaarinen traumaattinen stressi	N	128	1187
	Keskiarvo	50	50
	Keskiarvon keskivirhe	0,88	0,29
	Mediaani	49	49
	Moodi	45	49
	Keskihajonta	10	10
	Vinous	0,82	0,82
	Huipukkuus	0,43	0,87

LIITE 2: Keskiarvovertailu: Taustamuuttujat ja ammatillinen elämänlaatu

		N	%	Myötätuntotyydytys				Uupumus				STS			
				Ka	Kh	t/F	p-arvo	Ka	Kh	t/F	p-arvo	Ka	Kh	t/F	p-arvo
Sukupuoli	nainen	83	65	42,6	5,3	t=0,300	0,765	18,6	4,6	t=-0,257	0,798	18,7	5,0	t=0,642	0,522
	mies	45	35	42,3	4,9			18,8	4,6			18,1	4,9		
Ikä	alle 45-vuotias	46	36	41,2	4,9	F=2,299	0,105	20,3	4,9	F=4,826	0,010	19,7	5,7	F=2,06	0,132
	45–54 -vuotias	36	28	43,0	5,0			18,3	4,1			18,1	4,3		
	yli 54-vuotias	46	36	43,3	5,4			17,4	4,3			17,7	4,5		
Asema yrityksessä	yrittäjät	91	71	42,5	5,1	t=-0,009	0,993	18,9	4,8	t=0,852	0,396	18,9	5,1	t=1,306	0,194
	työntekijät	37	29	42,5	5,5			18,1	4,0			17,6	4,5		
Vuodet alalla	alle 15 vuotta	67	52	41,6	5,0	F=2,071	0,13	18,6	4,7	F=0,110	0,896	18,2	5,1	F=0,389	0,679
	15–35 vuotta	51	40	43,1	5,3			18,7	4,6			18,8	4,8		
	yli 35 vuotta	10	8	44,5	5,0			19,3	4,2			19,3	4,6		
Vuodet nykyisessä yrityksessä	alle 15 vuotta	76	59	41,8	5,0	F=1,771	0,174	18,6	4,7	F=0,212	0,81	18,2	5,0	F=0,487	0,615
	15–35 vuotta	47	37	43,2	5,3			18,6	4,3			18,9	4,8		
	yli 35 vuotta	5	4	45,0	5,7			20,0	6,0			19,8	5,9		
Yrityksen koko	pieni yritys (1–2 työntekijää)	49	38	42,1	5,3	F=0,209	0,812	19,5	4,5	F=1,65	0,196	18,7	4,5	F=2,795	0,065
	keskisuuri yritys (3–5 henkilöä)	62	48	42,8	5,2			18,5	4,7			19,1	5,4		
	suuri yritys (yli 5 työntekijää)	17	13	42,2	4,9			17,2	4,4			15,9	3,7		
Paikkakunnan koko	pienellä paikkakunnalla (alle 10 000 asukasta)	38	30	41,7	6,0	F=0,724	0,487	19,2	5,4	F=0,289	0,749	18,6	4,9	F=0,069	0,934
	keskisuurella paikkakunnalla (10 000 – 50 000 asukasta)	42	33	42,5	4,7			18,5	4,8			18,7	4,6		
	suurella paikkakunnalla (yli 50 000 asukasta)	48	38	43,0	4,9			18,5	3,8			18,3	5,4		

Ka=keskiarvo, Kh=keskihajonta, t/F= t-testisuure (parivertailu) tai F-testisuure (variانسianalyysi)

LIITE 3: Keskiarvovertailu: Työtehtävät ja ammatillinen elämänlaatu

				Myötätuntotyydytys				Uupumus				STS			
		N	%	Ka	Kh	t	p-arvo	Ka	Kh	t	p-arvo	Ka	Kh	t	p-arvo
Vainajien noutaminen sairaaloista tai muista hoitolaitoksista.	ei kuulu tehtäviin	32	25	42,7	5,1	0,256	0,798	18,3	4,2	-0,608	0,544	17,6	4,0	-1,177	0,242
	kuuluu tehtäviin	96	75	42,4	5,2			18,8	4,7			18,8	5,2		
Vainajien noutaminen poliisin pyynnöstä (ns. kotikuolemat).	ei kuulu tehtäviin	94	73	42,1	5,3	-1,306	0,194	18,6	4,6	0,342	0,733	18,3	5,0	-0,664	0,508
	kuuluu tehtäviin	34	27	43,4	4,6			18,9	4,8			19,0	4,8		
Vainajien siirtoajat (esim. ruumiinavaukseen).	ei kuulu tehtäviin	82	64	42,5	5,3	0,279	0,781	18,4	4,3	-0,869	0,387	18,7	5,1	0,509	0,612
	kuuluu tehtäviin	46	36	42,3	4,9			19,2	5,2			18,2	4,7		
Vainajien arkkuun huoltaminen ja arkuttaminen.	ei kuulu tehtäviin	27	21	43,5	5,2	1,120	0,229	17,7	3,9	-1,243	0,216	17,4	4,4	-1,313	0,192
	kuuluu tehtäviin	101	79	42,2	5,1			18,9	4,8			18,8	5,1		
Saattohetken tai -hartauden järjestäminen.	ei kuulu tehtäviin	25	20	41,8	4,4	-0,704	0,483	18,4	4,6	-0,386	0,700	18,6	4,2	0,050	0,960
	kuuluu tehtäviin	103	80	42,6	5,3			18,8	4,6			18,5	5,1		
Omaisten kohtaaminen vainajaa noudettaessa.	ei kuulu tehtäviin	25	20	43,2	5,3	0,805	0,422	17,9	3,9	-0,968	0,335	17,6	4,5	-0,986	0,326
	kuuluu tehtäviin	103	80	42,3	5,1			18,9	4,8			18,7	5,0		
Omaisten kohtaaminen hautausoimistossa.	ei kuulu tehtäviin	3	2	46,7	1,5	1,437	0,153	13,3	2,5	-2,061	0,041	14,3	4,0	-1,487	0,139
	kuuluu tehtäviin	125	98	42,4	5,2			18,8	4,6			18,6	4,9		
Omaisten kontaktointi puhelimitse tai sähköisesti.	ei kuulu tehtäviin	2	2	46,0	1,4	0,979	0,329	14,5	2,1	-1,298	0,197	15,5	4,9	-0,867	0,387
	kuuluu tehtäviin	126	98	42,4	5,2			18,7	4,6			18,6	5,0		
Muiden kuin omaisten asiakaspalvelu (esim. kukkakauppa toiminta).	ei kuulu tehtäviin	15	12	42,4	5,8	-0,420	0,966	18,1	4,2	-0,547	0,585	17,5	4,1	-0,817	0,416
	kuuluu tehtäviin	113	88	42,5	5,1			18,8	4,7			18,6	5,1		
Esimiestehtävät	ei	34	27	42,1	5,2	-0,441	0,660	17,8	4,0	-1,357	0,177	17,4	4,5	-1,566	0,120
	kyllä	94	73	42,6	5,2			19,0	4,8			18,9	5,1		
Hallinnolliset tehtävät	ei	28	22	42,7	5,0	0,261	0,795	17,0	3,8	-2,169	0,032	16,4	4,4	-2,579	0,011
	kyllä	100	78	42,4	5,2			19,1	4,7			19,1	5,0		

LIITE 4: Tutkimuksen kyselylomake

Kysely hautaustoimistotyöntekijöille

Hautaustoimistotyötä on tutkittu Suomessa vähän, joten työn sisältö ja sen vaikutukset työntekijään ovat suurelle yleisölle pääosin tuntemattomia ja tietopohja työn kehittämiseksi riittämätöntä. Hautaustoimistotyön ammattilainen, vastaamalla tähän työtäsi koskevaan kyselyyn voit edesauttaa ammattiryhmäsi työn tunnettavaksi tekemistä ja työsi kehittämiseen tähtäävän aineiston keruuta. Kyselyn tavoitteena on selvittää millaisia vaikutuksia työssä mahdollisesti koetulla myötätunnolla ja emotionaalisella kuormituksella voi olla hautaustoimistotyöntekijöihin.

Kyselyn vastaaminen on vapaaehtoista. Vastaukset käsitellään anonymistisesti, eikä yksittäisiä henkilöitä voida tunnistaa vastausten perusteella. Aineisto kerätään Tampereen yliopistossa suorittettavaa pro gradu -tutkielmaa varten, mutta vastauksia voidaan hyödyntää myös myöhemmissä hautaustoimistotyötä koskevissa tutkimuksissa. Vastauksia käsittelevät vain tämä tai tulevien tutkimusten tekijät ja ne arkistoidaan sähköisessä muodossa salasanasuojattuun pilvipalveluun. Tutkimuksen tulokset julkaistaan myöhemmin sivulla <https://tampub.uta.fi/> ja mahdollisesti myös painetuissa julkaisuissa.

Varsinaisessa kyselyssä on neljä osiota. Ensimmäisessä osiossa sinua pyydetään kertomaan taustatietoja. Toisessa osiossa mitataan monivalintaväittämällä työssäsi mahdollisesti kokemasi myötätunnon vaikutuksia sinuun. Kolmannessa osiossa sinua pyydetään kuvailemaan erinäisiä kokemuksia työssäsi. Viimeisessä osiossa mitataan emotionaalisesti kuormittavista tilanteista selviytymiseen käyttämiäsi keinoja monivalintaväittämällä sekä avoimilla kysymyksillä.

Voit vastata kyselyyn millä tahansa laitteella, esimerkiksi tietokoneella tai kännykällä. Vastaaminen vie noin 15 minuuttia, mutta toivoisin, että käyttäisit hieman enemmän aikaasi ja vastaisit myös avoimiin kysymyksiin.

Yhteistyöstä kiittäen,

Oskari Nupponen
Tampereen yliopisto
Johtamiskorkeakoulu
nupponen.oskari.h@student.uta.fi

Aloita kysely painamalla SEURAAVA.

SEURAAVA

Sivu 1 / 6

Älä koskaan lähetä salasanaa Google Formsin kautta.

Kysely hautaustoimistotyöntekijöille

*Pakollinen

Taustatiedot

1. Olen... *

- mies
 nainen

2. Syntymävuoteni... *

Oma vastauksesi

3. Olen... *

- yrittäjä
 yrittäjäperheen jäsen (puoliso, lapsi, vävy tms.)
 vakituinen työntekijä
 määräaikainen työntekijä
 osa-aikainen työntekijä

4. Työskentelen... *

- pienellä paikkakunnalla (alle 10 000 asukasta)
 keskiuurella paikkakunnalla (10 000 - 50 000 asukasta)
 suurella paikkakunnalla (yli 50 000 asukasta)

5. Kuinka monta henkilöä työskentelee samassa toimipisteessä kanssasi? *

Oma vastauksesi

6. Kuinka monta vuotta sinulla on yhteensä kokemusta hautaustoimistoalalla työskentelystä? *

Oma vastauksesi

7. Kuinka monta vuotta olet työskennellyt nykyisessä hautaustoimistossa? *

Oma vastauksesi

8. Työtehtäviini kuuluu... *

	ei kuulu tehtäviini	satunnaisesti	joitain kertoja kuukaudessa	joitain kertoja viikossa	päivittäin tai lähes päivittäin
vainajien noutaminen sairaaloista tai muista hoitolaitoksista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vainajien noutaminen poliisin pyynnöstä (ns. kotikuolemat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vainajien siirtoajat (esim. ruumiinavaukseen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vainajien arkuun huoltaminen ja arkuttaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
saattohetken tai hartauden järjestäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
omaisten kohtaaminen vainajaa noudettaessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
omaisten kohtaaminen hautaustoimistossa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
omaisten kontaktointi puhelimitse tai sähköisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
muiden kuin omaisten asiakaspalvelu (esim. kukkakauppatoiminta)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Työtehtäviini kuuluu lisäksi... *

	ei	kyllä
esimiestehtäviä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
yrittöstoiminnan hallinnollisia tehtäviä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

TAKAISIN

SEURAAVA

Sivu 2 / 6

Älä koskaan lähetä salasanaa Google Formsin kautta.

Kysely hautaustoimistotyöntekijöille

*Pakollinen

Ammatillinen elämälaatu

Seuraavassa mittarissa traumaattisella tapahtumalla tarkoitetaan tilannetta tai tapahtumaa, joka aiheuttaisi ahdistuneisuutta ja stressiä kelle tahansa. Esimerkiksi läheisen yllättävä kuolema voi olla traumaattinen kokemus omaiselle.

Kun autat ihmisiä, tulet osalliseksi heidän elämäkokemuksistaan. Niin kuin olet ehkä huomannut, myötätuntosi auttamasi ihmisiä kohtaan voi vaikuttaa sinuun sekä positiivisesti että negatiivisesti. Alla on jotain välttämää koskien niin positiivisia kuin negatiivisia kokemuksiasi hautaustoimistotyöntekijänä. Pohdi seuraavia sinua ja tämänhetkistä työllännettäsi koskevia väittämiä. Valitse numero, joka rehellisesti kuvaa sitä, kuinka usein olet kokenut näitä asioita viimeisen 30 päivän aikana.

10. Kuinka usein olet kokenut näitä asioita viimeisen 30 päivän aikana? *

	1 = ei/en koskaan	2 = harvoin	3 = joskus	4 = usein	5 = erittäin usein
Olen onnellinen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mietin useampaa kuin yhtä auttamaani ihmistä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen tyydytystä siitä, että voin auttaa ihmisiä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen yhteenkuuluvuutta muihin ihmisiin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hypähdän tai säpsähdän odottamattomista äänistä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen itseni voimaantuneeksi työskenneltyäni auttamieni ihmisten kanssa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minun on vaikea erottaa yksityiselämäni työstäni hautaustoimistotyöntekijänä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En ole niin tuottava työssäni, koska en saa nukuksi auttamani ihmisen traumaattisten kokemusten vuoksi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luulen, että auttamieni ihmisten kokema traumaattinen stressi on saattanut vaikuttaa minuunkin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen olevani jumissa hautaustoimistotyössäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hautaustoimistotyöstä johtuen olen kokenut olevani hermostunut ja kireä monissa asioissa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pidän työstäni hautaustoimistotyöntekijänä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auttamieni ihmisten traumaattiset kokemukset saavat minut tuntemaan oloni masentuneeksi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Minusta tuntuu siltä kuin kokisin itsekin jonkun auttamani ihmisen trauman.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on elämänarvoja, jotka auttavat minua jaksamaan.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tyytyväinen siihen, miten kykenen pysymään ajan tasalla hautaustoimistotyön teknikoista ja tavoista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen se ihminen, joka olen aina halunnut olla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan tyydytystä työstäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hautaustoimistotyöstä johtuen tunnen oloni uupuneeksi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on positiivisia ajatuksia ja tunteuksia heistä, joita autan ja siitä, miten voin heitä auttaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tunnen olevani ylityöllistetty, sillä työkuormani näyttää loputtomalta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uskon, että työlläni on merkitystä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vältän tietynlaisia toimintoja tai tilanteita, koska ne muistuttavat minua auttamieni ihmisten pelottavista kokemuksista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen ylpeä siitä, mitä voin tehdä auttaakseni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on hautaustoimistotyöstä johtuvia mieleen tunkevia pelottavia ajatuksia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työpaikkani käytännöt ovat minulle taakka ja hidaste.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ajattelen, että olen onnistunut hautaustoimistotyöntekijänä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En pysty palauttamaan mieleeni tärkeitä osuuksia työstäni traumaajokokeneiden ihmisten kanssa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen erittäin auttavainen ihminen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen iloinen siitä, että valitsin tämän työn.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

TAKAISIN

SEURAAVA

Sivu 3 / 6

Älä koskaan lähetä salasanaa Google Formsin kautta.

Kysely hautaustoimistotyöntekijöille

Myötätunto ja kokemukset työssä

11. Mitä myötätunto mielestäsi tarkoittaa?

Oma vastauksesi

12. Missä tilanteissa ja ketä kohtaan tunnet työssäsi myötätuntoa?

Oma vastauksesi

13. Kun koet myötätuntoa, miten se ilmenee sinussa?

Oma vastauksesi

14. Mikä kuolemantapaus on jäänyt erityisen hyvin mieleesi ja miksi?

Oma vastauksesi

15. Jos omaiset ovat joskus käyttäytyneet asiattomasti sinua kohtaan, niin missä tilanteessa ja miten? Mistä luulet käytöksen johtuneen?

Oma vastauksesi

16. Millaiset kokemukset tai asiat auttavat sinua jaksamaan työssäsi?

Oma vastauksesi

TAKAISIN

SEURAAVA

Sivu 4 / 6

Älä koskaan lähetä salasanaa Google Formsin kautta.

Kysely hautaustoimistotyöntekijöille

*Pakollinen

Selviytymiskeinot

Emotionaalisesti (tai henkisesti) kuormittavalla tilanteella tarkoitetaan tässä mieleesi jäänyttä tilannetta työssäsi, joka on aiheuttanut sinussa itsessäsi voimakkaita tunnetiloja, kuten ahdistusta, surua, pelkoa tai muuta tavallisuudesta poikkeavaa henkistä kuormitusta.

On olemassa useita tapoja yrittää selviytyä emotionaalisesti kuormittavista tilanteista työssä. Seuraavassa sinua pyydetään kertomaan, miten sinä olet tuntenut tai toiminut kohdatessasi hautaustoimistotyössä emotionaalisesti kuormittavia tilanteita. Välttämisiin ei ole olemassa oikeita tai vääriä vastauksia, joten valitse juuri sinulle sopiva vaihtoehto – älä ajattele mitä ihmiset yleensä sanovat tai tekevät. Eri tilanteissa ihmiset toimivat eri tavoilla, mutta ajattele mitä juuri sinä olet tyypillisesti tehnyt, kun olet viimeisen vuoden aikana ollut emotionaalisesti kuormittavassa tilanteessa työssäsi.

17. Mitä olet tyypillisesti tehnyt työssä kokemasi emotionaalisesti kuormittavan tilanteen jälkeen viimeisen vuoden aikana? *

1 = en koskaan 2 = harvoin 3 = joskus 4 = usein 5 = erittäin usein

	1 = en koskaan	2 = harvoin	3 = joskus	4 = usein	5 = erittäin usein
Olen ryhtynyt tekemään töitä tai jotain muuta pitääkseni ajatukseni pois asiasta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen yrittänyt löytää jonkin toimintatavan tehdäkseeni asialle jotain.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen sanonut itselleni, että "tämä ei ollut totta".	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen käyttänyt alkoholia tai lääkkeitä/huumeita, jotta tuntisin oloni paremmaksi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen yrittänyt saada emotionaalista tukea muilta ihmisiltä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen luopunut pyrkimyksistä sopeutua siihen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen ryhtynyt suoraan toimintaan parantaakseni tilannetta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen kieltäytynyt uskosta, että asia on tapahtunut.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen hermostunut ja ilmaissut tunteeni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen yrittänyt saada apua ja neuvoja muilta ihmisiltä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen käyttänyt alkoholia tai lääkkeitä/huumeita päästäkseni tilanteen yli.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen yrittänyt tarkastella asiaa toisessa valossa, jotta se näyttäisi myönteisemmältä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen kritisoinut itseäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen keskittänyt voimavarani tehdäkseeni asialle.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen saanut myötätuntoa ja ymmärrystä joltakulta toiselta ihmiseltä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen luopunut pyrkimyksistä selviytyä asiasta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen pyrkinyt löytämään asian hyvät puolet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tehnyt asiasta pilaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tehnyt jotain muuta ajatelakseni sitä vähemmän, kuten käynyt elokuvissa, katsunut televisiota, lukenut, unelmoinut, nukkunut tai käynyt ostoksilla.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen hyväksynyt sen tosiasian, että näin on tapahtunut.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen ilmaissut negatiiviset tunteeni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen yrittänyt hakea lohtua uskonnostani tai hengellisistä asioista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Olen yrittänyt saada neuvoja muilta ihmisiltä siitä, mitä minun pitäisi tehdä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen oppinut elämään asian kanssa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen miettinyt ankarasti mihin toimin minun tulisi ryhtyä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen syyttänyt itseäni tapahtuneesta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen rukoillut tai mietiskellyt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen laskenut leikkiä asiasta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Millä käytännön keinoilla tyypillisesti palautut emotionaalisesti kuormittavista tilanteista töiden jälkeen?

Oma vastauksesi

19. Oletko keskustellut emotionaalisesti kuormittavien tilanteiden aiheuttamista tunteista seuraavien henkilöiden kanssa? *

	1 = en koskaan	2 = harvoin	3 = joskus	4 = usein	5 = erittäin usein
esimies	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
työkaveri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
puoliso, joka työskentelee samassa yrityksessä kanssani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
puoliso, joka ei työskentele hautausoimistossa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ystävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
työterveyslääkäri/-hoitaja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
psykologi/psykoterapeutti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
seurakunnan työntekijä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vainajan omainen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
jälkipuinti-istunnon osallistajat (debriefing)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

TAKAISIN

SEURAAVA

Sivu 5 / 6

Älä koskaan lähetä salasanaa Google Formsin kautta.

Kysely hautausoimistotyöntekijöille

Melkein valmista...

20. Millä keinoin hautausoimistotyöntekijöiden työssä jaksamista voitaisiin mielestäsi tulevaisuudessa tukea paremmin?

Oma vastauksesi

21. Kerro vielä jotain työstäsi tai mietteistäsi tämän kyselyn jälkeen. Voit myös antaa palautetta tutkimuksen tekijälle.

Oma vastauksesi

Voit vielä palata muokkaamaan vastauksiasi. Kun olet valmis, lähetä vastauksesi klikkaamalla LATAA.

TAKAISIN

LÄHETÄ

Sivu 6 / 6

Älä koskaan lähetä salasanaa Google Formsin kautta.

LIITE 5: Ammatillisen elämänlaadun mittari versio 5 (ProQOL-5)

AMMATILLISEN ELÄMÄNLAADUN MITTARI

MYÖTÄTUNTOTYYDYTYKS JA MYÖTÄTUNTOUUPUMUS (ProQOL) suomenkielinen versio 5 (2018)

Kun [autat] ihmisiä, tulet osalliseksi heidän elämäkokemuksistaan. Niin kuin olet ehkä huomannut, myötätuntosi [auttamiasi] ihmisiä kohtaan voi vaikuttaa sinuun sekä positiivisesti että negatiivisesti. Alla on jotain väittämiä koskien niin positiivisia kuin negatiivisia kokemuksiasi [auttajana]. Pohdi seuraavia sinua ja tämänhetkistä työtilannettasi koskevia väittämiä. Valitse numero, joka rehellisesti kuvaa sitä, kuinka usein olet kokenut näitä asioita viimeisen 30 päivän aikana.

1=ei/en koskaan	2=harvoin	3=joskus	4=usein	5=erittäin usein
_____	1.	Olen onnellinen.		
_____	2.	Mietin useampaa kuin yhtä [auttamaani] ihmistä.		
_____	3.	Koen tyydytystä siitä, että voin [auttaa] ihmisiä.		
_____	4.	Tunnen yhteenkuuluvuutta muihin ihmisiin.		
_____	5.	Hypähdän tai säpsähdän odottamattomista äänistä.		
_____	6.	Tunnen itseni voimaantuneeksi työskenneltyäni [auttamieni] ihmisten kanssa.		
_____	7.	Minun on vaikea erottaa yksityiselämäni työstäni [auttajana].		
_____	8.	En ole niin tuottava työssäni, koska en saa nukutuksi [auttamani] ihmisen traumaattisten kokemusten vuoksi.		
_____	9.	Luulen, että [auttamieni] ihmisten kokema traumaattinen stressi on saattanut vaikuttaa minuunkin.		
_____	10.	Tunnen olevani jumissa [auttamistyössäni].		
_____	11.	[Auttamistyöstä] johtuen olen kokenut olevani hermostunut ja kireä monissa asioissa.		
_____	12.	Pidän työstäni [auttajana].		
_____	13.	[Auttamieni] ihmisten traumaattiset kokemukset saavat minut tuntemaan oloni masentuneeksi.		
_____	14.	Minusta tuntuu siltä kuin kokisin itsekin jonkun [auttamani] ihmisen trauman.		
_____	15.	Minulla on elämänarvoja, jotka auttavat minua jaksamaan.		
_____	16.	Olen tyytyväinen siihen, miten kykenen pysymään ajan tasalla [auttamisen] tekniikoista ja tavoista.		
_____	17.	Olen se ihminen, joka olen aina halunnut olla.		
_____	18.	Saan tyydytystä työstäni.		
_____	19.	[Auttamistyöstä] johtuen tunnen oloni uupuneeksi.		
_____	20.	Minulla on positiivisia ajatuksia ja tuntemuksia heistä, joita [autan] ja siitä, miten voin heitä auttaa.		
_____	21.	Tunnen olevani ylityöllistetty, sillä [työ-]kuormani näyttää loputtomalta.		
_____	22.	Uskon, että työlläni on merkitystä.		
_____	23.	Vältän tietynlaisia toimintoja tai tilanteita, koska ne muistuttavat minua [auttamieni] ihmisten pelottavista kokemuksista.		
_____	24.	Olen ylpeä siitä, mitä voin tehdä [auttaakseni].		
_____	25.	Minulla on [auttamistyöstä] johtuvia mieleen tunkevia pelottavia ajatuksia.		
_____	26.	Työpaikkani käytänteet ovat minulle taakka ja hidaste.		
_____	27.	Ajattelen, että olen onnistunut [auttajana].		
_____	28.	En pysty palauttamaan mieleeni tärkeitä osuuksia työstäni traumaattisten kokemusten ihmisten kanssa.		
_____	29.	Olen erittäin auttavainen ihminen.		
_____	30.	Olen iloinen siitä, että valitsin tämän työn.		

© B. Hudnall STAMM, 2009-2012. Professional Quality of Life: Compassion Satisfaction and Fatigue Version 5 (ProQOL). www.proqol.org. Tätä testiä voidaan kopioida vapaasti, kunhan (a) tekijä on ilmaistu, (b) muita kuin [mainittuja] muutoksia ei ole tehty ja (c) testiä ei ole myyty. Suomenkielinen käännös: Oskari, NUPPONEN. Ammatillisen elämänlaadun mittari: Myötätuntotyydytys ja myötätuntouupumus versio 5 (ProQOL).

AMMATILLISEN ELÄMÄNLAADUN PISTEESI

Perustuen vastauksiisi, merkitse pisteesi alla oleviin kohtiin. Jos sinulle herää jotain huolia, tulisi sinun keskustella terveyden tai mielenterveyden ammattilaisen kanssa.

Myötätuntotyydytys _____

Myötätuntotyydytys tarkoittaa mielihyvän tunnetta, joka syntyy, kun koet voivasi tehdä työsi hyvin. Esimerkiksi, voit tuntea mielihyvää siitä, että voit auttaa muita työsi kautta. Voit tuntea positiivisia tunteita kollegoistasi kohtaan, panoksestasi työympäristöllesi tai hyvän tuottamisesta yhteiskunnalle. Korkeammat pisteet tällä asteikolla edustavat suurempaa tyytyväisyyttä kyvystäsi olla tehokas auttaja työssäsi.

Keskimääräinen tulos on 50 (keskihajonta 10; alfa-asteikon reliabiliteetti .88). Noin 25 % ihmisistä saa yli 57 pistettä ja noin 25 % ihmisistä saa alle 43 pistettä. Jos saat korkeampia pisteitä, todennäköisesti iso osa ammatillisesta tyydytyksestäsi johtuu asemastasi työelämässä. Jos pisteesi ovat alle 40, sinulla saattaa olla työhösi liittyviä ongelmia tai siihen on jokin muu syy – esimerkiksi, saat tyydytystä joistakin muista aktiviteeteista kuin työstäsi.

Uupumus _____

Suurimmalla osalla ihmistä on intuitiivinen ajatus siitä mitä työuupumus on. Tutkimuksen näkökulmasta, uupumus on yksi myötätuntouupumuksen elementti. Siihen liittyy toivottomuuden tunne ja vaikeuksia suoriutua työstä tai tehdä työnsä tehokkaasti. Nämä negatiiviset tunteet syntyvät yleensä asteittain. Ne voivat heijastaa tunnetta, että ponnisteluillasi ei ole merkitystä, tai ne voivat liittyä raskaaseen työtaakkaan tai tukea antamattomaan työympäristöön. Korkeammat pisteet tällä asteikolla tarkoittaa, että uupumisriskisi on korkeampi.

Keskimääräinen tulos työuupumuksen asteikolla on 50 (keskihajonta 10; alpha-asteikon reliabiliteetti .75). Noin 25 % ihmisistä saa yli 57 pistettä ja noin 25 % ihmisistä saa alle 43 pistettä. Jos pisteesi on alle 43, tämä todennäköisesti heijastelee positiivisia tunteita kyvystäsi olla tehokas työssäsi. Jos pisteesi ovat yli 57, voisit ajatella, mikä töissä saa sinut tuntemaan itsesi tehottomaksi työelämässä. Pisteesi voivat heijastella mielentilaasi: ehkä sinulla on "huono päivä" tai tarvitset vähän vapaa-aikaa. Jos korkeat pisteet pysyvät tai asiaan liittyy muita huolenaiheita, voi olla syytä huolestua.

Sekundaarinen traumaattinen stressi _____

Toinen myötätuntouupumuksen elementti on sekundaarinen traumaattinen stressi (STS). Se on työhösi liittyvä, toissijainen altistuminen äärimmäisille tai traumaattisille stressiä aiheuttaville tapahtumille. Ongelmien kehittyminen altistumisesta toisten traumoille on jotakuinkin harvinaista, mutta sitä tapahtuu monille sellaisille ihmisille, jotka auttavat äärimmäisiä tai traumaattisia stressiä aiheuttaville tilanteille altistuneita. Esimerkiksi, saatat toistuvasti kuulla kertomuksia traumaattisista asioista, jotka ovat tapahtuneet muille. Tilannetta kutsutaan epäsuoraksi traumatisoitumiseksi. Jos työssäsi altistut suoraan vaaralle, esimerkiksi kenttätyössä sota-alueilla tai siviili maailman väkivallalle, tämä ei ole toissijaista altistumista, vaan altistumisesi on välitöntä. Kuitenkin, jos altistut muiden traumaattisille kokemuksille työssäsi, esimerkiksi terapeutina tai ensiapuhenkilönä, on kyse toissijaisesta altistumisesta. STS:n oireet yleensä syntyvät nopeasti ja ovat yhdistettävissä tiettyyn tapahtumaan. Oireisiin voi lukeutua pelon tunne, uniongelmat, järkyttävään tapahtumaan liittyvien kuvien tuleminen mieleen tai tapahtumasta muistuttavien asioiden välttely.

Keskimääräinen tulos tälle asteikolla on 50 (keskihajonta 10; alpha-asteikon reliabiliteetti .81). Noin 25 % ihmisistä saa alle 43 pistettä ja noin 25 % ihmisistä saa yli 57 pistettä. Jos pisteesi on yli 57, sinun kannattaa ehkä miettiä hetken, mikä työssäsi pelottaa sinua tai onko korkeisiin pisteisiin jokin muu syy. Vaikka korkeammat pisteet eivät tarkoita, että sinulla on ongelma, ne voivat osoittaa, että sinun kannattaa pohtia mitä tunnet työtäsi ja työympäristöäsi kohtaan. Sinun kannattaa ehkä keskustella tästä esimiehesi, kollegasi tai terveydenhoitoalan ammattilaisen kanssa.

© B. Hudnall STAMM, 2009-2012. Professional Quality of Life: Compassion Satisfaction and Fatigue Version 5 (ProQOL). www.proqol.org. Tätä testiä voidaan kopioida vapaasti, kunhan (a) tekijä on ilmaistu, (b) muita kuin [mainittuja] muutoksia ei ole tehty ja (c) testiä ei ole myyty. Suomenkielinen käännös: Oskari, NUPPONEN. Ammatillisen elämänlaadun mittari: Myötätuntotyydytys ja myötätuntouupumus versio 5 (ProQOL).

MITKÄ OVAT PISTEENI JA MITÄ NE TARKOITTAVAT?

Tässä osiossa voit laskea testisi pisteet yhteen ja tulkita ne. Löytääksesi pisteesi jokaisesta osiosta, laske yhteen vasemmalla listattujen kysymysten pisteet ja etsi sitten tuloksesi oikealla olevan taulun osioista.

Myötätuntotyydytys

Kopioi lukemat jokaisesta näistä kysymyksestä tähän taulukkoon ja laske ne yhteen. Kun olet summannut pisteet, löydät tuloksesi oikealta taulukosta.

3. ____
6. ____
12. ____
16. ____
18. ____
20. ____
22. ____
24. ____
27. ____
30. ____

Yhteensä: ____

Myötätuntotyydytystä koskevien kysymysten summani on	Joten tulokseni on	Myötätuntotyydytykseni taso on
22 tai vähemmän	43 tai vähemmän	Alhainen
23 ja 41 välillä	Noin 50	Keskimääräinen
42 tai enemmän	57 tai enemmän	Korkea

Uupumus

Uupumuksen asteikossa sinun täytyy tehdä ylimääräinen askel. Tähdellä merkityt kohdat ovat "käänteisiä pisteitä". Jos sait kohdassa pisteeksi 1, kirjoita 5 sen rinnalle. Syy miksi pyydämme kääntämään pisteet, koska tieteellinen mittaaminen toimii paremmin, kun nämä kysymykset kysytään positiivisella tavalla, vaikkakin ne kertovat enemmän niiden negatiivisesta muodosta. Esimerkiksi, kysymys 1. "Olen onnellinen" kertoo meille enemmän auttamisen vaikutuksista, kun et ole onnellinen, joten käännä pisteet.

- *1. ____ = ____
*4. ____ = ____
8. ____
10. ____
*15. ____ = ____
*17. ____ = ____
19. ____
21. ____
26. ____
*29. ____ = ____

Yhteensä: ____

Pisteet	Muuta
1	5
2	4
3	3
4	2
5	1

Uupumusta koskevien kysymysten summani on	Joten tulokseni on	Uupumukseni taso on
22 tai vähemmän	43 tai vähemmän	Alhainen
23 ja 41 välillä	Noin 50	Keskimääräinen
42 tai enemmän	57 tai enemmän	Korkea

Sekundaarinen traumaattinen stressi

Juuri niin kuin teit myötätuntotyydytyksen osalta, kopioi jokaisen näiden kysymysten pisteet taulukkoon ja laske ne yhteen. Kun olet laskenut summasi, näet tuloksesi oikealla olevasta taulukosta.

2. ____
5. ____
7. ____
9. ____
11. ____
13. ____
14. ____
23. ____
25. ____
28. ____

Yhteensä: ____

Sekundaarista traumaattista stressiä koskevien kysymysten summani on	Joten tulokseni on	Sekundaarisen traumaattisen stressini taso
22 tai vähemmän	43 tai vähemmän	Alhainen
23 ja 41 välillä	Noin 50	Keskimääräinen
42 tai enemmän	57 tai enemmän	Korkea

© B. Hudnall STAMM, 2009-2012. Professional Quality of Life: Compassion Satisfaction and Fatigue Version 5 (ProQOL). www.proqol.org. Tätä testiä voidaan kopioida vapaasti, kunhan (a) tekijä on ilmaistu, (b) muita kuin [mainittuja] muutoksia ei ole tehty ja (c) testiä ei ole myyty. Suomenkielinen käännös: Oskari, NUPPONEN. Ammatillisen elämänlaadun mittari: Myötätuntotyydytys ja myötätuntouupumus versio 5 (ProQOL).