

Arbeidsmiljø og helse i renholdsbransjen

Sluttrapport

av

Heidi Enehaug, Migle Gamperiene, Aslaug Hetle,
Morten Wærsted og Dag Bruusgaard

AFI-notat 13 / 2008

ARBEIDSFORSKNINGSINSTITUTTETS NOTATSERIE THE WORK RESEARCH INSTITUTE'S OCCASIONAL PAPERS

© Arbeidsforskningsinstituttet 2008
© Work Research Institute
© Forfatter(e)/Author(s)

Det må ikke kopieres fra denne publikasjonen ut over det som er tillatt etter bestemmelsene i "Lov om opphavsrett til åndsverk", "Lov om rett til fotografi" og "Avtale mellom staten og rettighetshavernes organisasjoner om kopiering av opphavsrettslig beskyttet verk i undervisningsvirksomhet".

All rights reserved. This publication or part thereof may not be reproduced in any form without the written permission from the publisher.

ISBN 978-82-7609-234-9
ISSN 0801-7816

Arbeidsforskningsinstituttet AS
Pb. 6954 St. Olavs plass
NO-0130 OSLO

Work Research Institute
P.O.Box 6954 St. Olavs plass
NO-0130 OSLO

Telefon: +47 23 36 92 00
Telefax: +47 22 56 89 18
E-post: afi@afi-wri.no
Webadresse: www.afi.no

Publikasjonen kan lastes ned fra: www.afi.no



ARBEIDSFORSKNINGSINSTITUTTETS NOTATSERIE
THE WORK RESEARCH INSTITUTE'S OCCASIONAL PAPERS

Temaområde

Arbeidsmiljø, integrering, mestring

Notat nr.:

13/2008

Tittel:

Arbeidsmiljø og helse i renholdsbransjen

Dato:

september 2008

Forfattere:

Heidi Enehaug, Mige Gamperiene, Aslaug Hetle,
Morten Wærsted og Dag Bruusgaard

Antall sider:

50 sider
+ vedlegg

Resymé:

Studier av arbeidsmiljø og helse i renholdsbransjen viser at renholdere har stor turnover og svært ofte søker uførepensjon. Disse forhold er nærmere studert i et prosjektsamarbeid mellom Universitetet i Oslo, Statens arbeidsmiljøinstitutt og Arbeidsforskningsinstituttet. Studien besto av en survey og et kontrollert intervensjonsforsøk, som tok sikte på å bedre arbeidsmiljøet og minske helseskader. I den foreliggende rapporten foretas det en oppsummering av alle funn i prosjektet, i tillegg presenteres en oversikt over internasjonal litteratur på feltet.

Emneord:

- renhold
- ufaglært arbeidskraft
- arbeidsmiljø
- helse
- seleksjonseffekter
- intervensjonsstudie
- ledelse
- uførepensjon
- kunnskapsoversikt



Forord

Prosjektet som beskrives i denne rapporten er en fortsettelse av prosjektet *"Hvorfor blir renholdere uførepensjonert"*. Denne første studien (trinn 1) viste at renholdere kan deles inn i tre ulike kategorier arbeidstakere:

- de stabile arbeidstakerne: lang tilknytning til yrket, helseproblemer pga arbeidskarakteristika i yrket
- de ustabile arbeidstakerne: kort tilknytning til yrket, helseproblemer pga arbeidsbelastning fra andre yrker
- de midlertidige arbeidstakerne: de som kommer og går, ofte unge med deltidstilknytning, høyere utdanning og bedre helse

Den andre studien (trinn 2) *"Arbeidsmiljø og helse i Renhold"* hadde som siktemål å beskrive arbeidsmiljøutfordringer og helsekonsekvenser for renholdere i utvalgte bedrifter i Norge. Denne sluttrapporten vil analysere et spørreskjemamateriale samlet inn på to ulike tidspunkt i flere renholdsbedrifter samt belyse praktisk gjennomførbare arbeidsmiljøtiltak i renholdsbransjen og tiltakenes effekt på arbeidsmiljøvurdering og trivsel. Analysene av dette prosjektmaterialet ses videre i sammenheng med annen relevant forskning foretatt i samme periode.¹

Utgangspunktet for at prosjektet ble satt i gang var et fokus i massemedia på at renholdsyrket skulle ha en høy andel av uføretrygding. Avisoppslagene i 1995-96 var basert på rapporter fra Rikstrygdeverket og fra KLP, og utløste et initiativ fra private renholdsbedrifter organisert i Servicebedriftenes landsforening (SBL, nå NHO Service) om å studere hva som kunne ligge til grunn for yrkets høye andel uføretrygding.

NHOs arbeidsmiljøfond ga først støtte til en kartlegging av arbeidsforholdene for renholdere i et utvalg av medlemsbedriftene (spørreskjemaundersøkelse i 1997) samt til en analyse av offentlige uføreregistre (trinn 1) og dernest til en tiltaksstudie (trinn 2). Prosjektet har dessuten fått støtte til praktisk gjennomføring fra Opplærings- og utviklingsfondet i SBL. Resultatene fra trinn 1 er presentert i en egen rapport (Gamperiene m.fl. 1999). Resultatene gjengis dessuten kort her i kapittel 2 (registerstudien) og kapittel 3 (spørreskjemakartleggingen).

Tiltaksstudien ble gjennomført med aktiviteter i et utvalg SBL bedrifter i tidsrommet 1999-2001. Det var en spørreskjemakartlegging før og etter tiltaksfasen, og det ble dessuten innhentet kvalitative data underveis i prosessen. Rapporteringen fra dette trinn 2 i prosjektet er blitt forsinket, men foreligger nå som kapittel 4 (de kvalitative dataene) og kapittel 5 (spørreskjemakartleggingene) i denne rapporten. I tillegg til analyser av spørreskjema-

¹ Disse forskningsresultatene er ikke tidligere rapportert i en norsk sammenheng, men de er internasjonalt publiserte vitenskapelige artikler. Artiklene inngår i doktorgradsarbeidet til Migle Gamperiene (forsvart 29. februar 2008) og med Dag Bruusgaard som veileder. Forskningen som ligger til grunn for artiklene er foretatt i tilknytning til prosjektet *"Hvorfor renholdere blir uførepensjonert?"*, støttet av NHOs arbeidsmiljøfond.

materialet diskuteres ulike typer arbeidsmiljøtiltak som er gjennomført i tre ulikt organiserte renholdsbedrifter – *intervensjonsdelen* av denne studien - i løpet av prosjektperioden. Alle disse tiltakene går, direkte eller indirekte, på forbedringer av organisering og tilrettelegging av arbeidssituasjonen til renholdsarbeidere.

Forskergruppen i dette prosjektet besto i gjennomføringsfasen av Migle Gamperiene, Aslaug Hetle, Bjørgulf Claussen, Dag Bruusgaard og Morten Wærsted. Gamperiene ble ansatt som forskningsstipendiat i prosjektet i 1997 og har hatt hovedansvaret for utvikling og bearbeiding av spørreskjemamaterialet. Hetle ble knyttet til prosjektet i 1998 og var ansvarlig for tiltaksforsøkene i de tre utvalgte bedriftene. Wærsted har vært prosjektleder og Bruusgaard faglig ansvarlig for prosjektet i forhold til oppdragsgiveren NHOs arbeidsmiljøfond gjennom hele prosjektperioden. Heidi Enehaug kom inn i prosjektet i rapporteringsfasen og har bidratt i analysearbeidet i forbindelse med bearbeiding av spørreskjemamaterialet fra intervensjonsbedriftene samt hatt det overordnede ansvaret for utformingen av rapporten. Bjørg Aase Sørensen ved AFI har bidratt i sluttfasen av rapportskrivningen.

Oslo, 1. september 2008

Forfatterne



Innholdsfortegnelse

Forord

Sammendrag

1	Arbeidsmiljømessige, helsemessige og organisatoriske utfordringer i renholdsbransjen nasjonalt og internasjonalt	1
1.1	Kunnskapsoppsummering	1
2	Sammenhenger mellom uføretrygding og ansiennitet i renholdsyirket	9
2.1	Longitudinell studie av drøyt 100.000 ufaglærte kvinner i Norge	9
3	Organisatoriske og psykososiale faktorer av betydning for mental helse blant renholdere	11
3.1	Spørreundersøkelse i 7 norske renholdsbedrifter	12
4	Beskrivelse av utvalgte arbeidsmiljøtiltak og endringer i tre renholdsbedrifter – hovedfokus på ledelse og trivsel	15
4.1	Datamaterialet	15
4.2	5 bedriftsenheter – 3 arbeidsmodeller	16
4.3	Mangfoldsmode ll	18
4.4	Bransjeovergrep ende utfordringer	19
4.5	Organisatoriske utfordringer i renholdsbransjen	20
4.6	Opplevde utfordringer og begrunnelsen for intervensjon i de tre bedriftene	22
4.7	Avsluttende kommentarer	27
5	Arbeidsmiljø og helse i utvalgte norske renholdsbedrifter	29
5.1	Arbeidssituasjonsbeskrivelse 1999 og 2001	29
5.2	Endring på din arbeidsplass	32
5.3	Opplevelse av å bli verdsatt av kunder, kolleger og ledelse	35
5.4	Kvalitet i ledelse	36
5.5	Tilrettelegging og opplæring	37
5.6	Oppsummering	39
6	Avslutning og diskusjon	41
6.1	Ledelse	41
6.2	Seleksjonseffekter	42
6.3	Avsluttende kommentarer	43
	Referanser	45

Tabelloversikt

Tabell 1 Renholdsyrket og yrkesvalg	29
Tabell 2 Syn på arbeidets meningsverdi	30
Tabell 3 Sluttårsaker	30
Tabell 4 Arbeidsevne og fysiske krav i arbeidet	31
Tabell 5 Arbeidsevne og mentale krav i arbeidet	31
Tabell 6 Helse og arbeidsutførelse	32
Tabell 7 Selvvurdert helse sammenlignet med andre	32
Tabell 8 Helse og arbeidsutførelse	32
Tabell 9 Endringer i antall arbeidstimer	33
Tabell 10 Arbeidstidsendringer	33
Tabell 11 Syn på arbeidstidsendringer	33
Tabell 12 Arbeidsmiljøendringer	34
Tabell 13 Arbeidsorganisering i 1999 og 2001	34
Tabell 14 Syn på endring i arbeidsorganisering	35
Tabell 15 Opplevelse av å bli verdsatt - ledelse	36
Tabell 16 Opplevelse av å bli verdsatt - kunder	36
Tabell 17 Opplevelse av å bli verdsatt - kolleger	36
Tabell 18 Kvalitet på arbeidslederkontakt	37
Tabell 19 Muligheter for å ta opp problemer med arbeidsledelse	37
Tabell 20 Kvalitet på kollegakontakt	37
Tabell 21 Opplæringssystemet	38
Tabell 22 Tilrettelegging av arbeidet	38
Tabell 23 Medarbeidersamtaler	39
Tabell 24 Trivsel som renholder	39

Figuroversikt

Figur 1 Resultater fra en studie blant 101 profesjonelle renholdere om arbeidsmiljø (Huth 1996)	5
Figur 2 Karasek og Theorells stressmodell anvendt på renholdsyrket	6
Figur 3 Den sentrale bedriftsledelsens mange funksjoner	21



Sammendrag

Etter avisoppslag om høy andel uføretrygding i renholdsbransjen tok Servicebedriftenes landsforening (nå NHO Service) i 1996 initiativ til en studie som ble finansiert av NHOs arbeidsmiljøfond. Prosjektet har bestått av en gjennomgang av det som finnes av internasjonale prosjekter om renholdere, en spørreundersøkelse om arbeidsforhold og helse blant renholdere i utvalgte norske bedrifter, en intervensjonsstudie i tre bedrifter med en registrering før og etter, og studier der data fra offentlige registre er inkludert. Prosjektet har resultert i en rapport publisert i 1999 med hovedfokus på den første spørreundersøkelsen, to engelskspråklige forskningsartikler som var del av en doktorgrad som ble forsvart våren 2008 og denne sluttrapporten (2008). Sluttrapporten inneholder en kunnskapsoversikt om renholdere, arbeidsmiljø og helse, og to kapitler som omhandler de nevnte forskningsartiklene. Hoveddelen gjelder beskrivelse av gjennomførte arbeidsmiljøtiltak og resultatene av en før-etter spørreskjemaundersøkelse blant ansatte i de tre intervensjonsbedriftene.

Renhold er en type arbeid uten krav til spesielle forkunnskaper og med små krav til språklige ferdigheter. Bransjen har kunnet tilby fleksibel arbeidstid og stor mulighet for deltidsarbeid. Renholdsarbeid foregår ofte isolert med liten kontakt med arbeidskolleger i lokaler utenfor bedriftens egne. En virksomhet vi har valgt å kalle fjernarbeid og som representerer spesielle administrative og ledelsesmessige utfordringer.

Bransjen har delvis rekruttert personer som har hatt problemer med å få jobb i andre deler av arbeidslivet, personer med lite utdanning eller dårlige språkkunnskaper, med ønske om deltid eller arbeid utenom normal arbeidstid, og eventuelt personer som har problemer med mellommenneskelig kontakt. Små krav til forkunnskaper har også resultert i at yrket har passet for personer som trenger korte ansettelser for å tjene penger, slik som studenter.

I en rekke internasjonale studier er det vist at renholdere ofte rapporterer om belastninger på muskel- og skjelettsystemet. Systematisk arbeid med å fjerne helseskadelige stoffer fra de renholdsmidler som benyttes har resultert i at forekomst av eksem og luftveisplager synes å ha blitt redusert. I våre undersøkelser har vi vist at også mentale problemer er hyppig blant kvinnelige renholdere.

Vi har funnet to mulige forklaringer på helseplager og påfølgende høyt sykefravær og hyppig uførepensjonering i renholdsbransjen: delvis skyldes det påvirkninger i renholdsyirket, delvis at yrket rekrutterer mange som i utgangspunktet har dårlig helse og dårlige forutsetninger for å fortsette i arbeidslivet.

Det har vært gjennomført en intervensjonsstudie med innføring av ulike arbeidsmiljøtiltak med fokus på ledelse og kommunikasjon i tre utvalgte bedrifter. I en spørreundersøkelse før og etter tiltakene har vi funnet små forskjeller når det gjelder vurdering av helse- og arbeidsmiljøforhold. Når vi i ettertid spurte om følelse av å bli verdsatt, om ledelse og om

samarbeid var det en stor andel som mente forholdene var blitt bedret i perioden 1999 til 2001. I henhold til ønsker fra bedriftene arbeidet stadig flere arbeidstakere i fulltidsstillinger og flere på dagtid.

Intervensjonsstudien viser at det er vesentlig å ha fokus på ledelse for å oppnå forbedringer i renholdernes arbeidsmiljø. Renholdernes nærmeste leder har en krevende nøkkelrolle, men kan mangle tilstrekkelig skolering og ha *for* liten mulighet til å påvirke både egen og renholdernes arbeidsbetingelser. Dette ledersjiktet bør derfor få spesielt stor oppmerksomhet.

Det er et mål for bransjen å kunne gi renholdsarbeid økt prestisje ved å få flere heltidsansatte, arbeid innen vanlig arbeidstid og økt bruk av teamarbeid. Videre er det et ønske om kvalifiseringskurs og at flere tar fagbrev for renhold. Slike tiltak vil være verdifulle for bransjen og er en ønsket utvikling fra bedriftenes side. Det vil sannsynligvis også resultere i mindre sykefravær og at færre går over på uførepensjon.

Det vil imidlertid også kunne resultere i at arbeidsplasser som før var åpne for lavt utdannet arbeidskraft med begrensede ressurser forsvinner. For noen personer er en slik arbeidsplass den primære og kanskje den eneste mulighet til å få innpass i arbeidslivet.

1

Arbeidsmiljømessige, helsemessige og organisatoriske utfordringer i renholdsbransjen nasjonalt og internasjonalt

Arbeidsmiljøet i industrialiserte land har gjennomgått store endringer de siste tiår. Store teknologiske endringer har også medført endringer i arbeidsmarkedsstrukturen, færre faste stillinger og nye typer arbeidsorganisasjoner med større grad av autonomi og mer ansvar for den enkelte arbeidstaker. Økte ansettelsesmuligheter i servicesektoren har ført til endringer i den demografiske sammensetningen i arbeidsstokken både med hensyn til alder og kjønn [1-3]. I USA går stadig flere kvinner ut i arbeidslivet, og andelen forventes å øke med 15 % i en 10-års periode frem til 2010 [4].

Kvinner verden over gir betydelige bidrag til økonomien gjennom lønnet arbeid, men de tjener fremdeles atskillig mindre enn menn og befinner seg ofte i lavstatusyrker med få goder og utviklingsmuligheter [4, 5]. I den svenske befolkningen ser man at andelen ufaglært arbeidskraft blant kvinner har økt, mens den fysiske arbeidsbelastningen har forblitt den samme over en 24-årsperiode frem til år 2000. For menn er bildet motsatt – en økende andel menn har fått faglært arbeid som er mindre fysisk krevende [6].

I Norge har SSB foretatt studier som viser en viss forbedring i arbeidsmiljøet fra 1996 til 2003: utviklingen viser at det er vanligere for kvinner å ha kontroll over tidsfrister og arbeidstempo og at mange har fått bedret sine utviklings- og læringsmuligheter. Parallelt med denne utviklingen ser man også forverringer i arbeidsmiljøet for kvinner, f.eks. er det en økning i andelen kvinner som utfører monotont og belastende arbeid.

Den arbeidsrelaterte helsen for den norske arbeidskraften varierer mellom ulike sektorer og bransjer i takt med endringer i arbeidsmiljøet, sammensetningen av arbeidsstyrken og endringer i måten arbeidet ble organisert på.

1.1 Kunnskapsoppsummering

Renhold er et hovedyrke innen servicebransjen. Dette er en krevende jobb, som gjøres av millioner verden rundt [7]. I Storbritannia, jobber rundt 800,000 innen renhold [7]. I Norge er det 57,000 ansatte i denne type yrke, og 84 % av dem er kvinner [8]. I Sverige er det 78,800 personer som jobber som renholdere (63,300 er kvinner) [9, 10]. I EU (før utvidelsen) var det ansatt rundt tre millioner fulltids- eller deltidsarbeidende renholdere i private og offentlige institusjoner. 95 prosent av disse er kvinner [11, 12]. Ifølge det amerikanske Arbeidsdepartementet er det over 4 millioner renholdere som jobber i USA [13]. Renholdere er typisk individer med lav utdanning, ofte innvandrere [11, 12]. I de fleste land kreves verken utdanning eller yrkeserfaring i disse jobbene.

Organisering

Profesjonelt renhold utføres i alle typer og størrelser organisasjoner [14]. Ifølge "Liste over Yrkestitler" kommer dette yrket inn under kategorien "ufaglært", grunnet utdanningslengden som trengs for denne jobben [15].

I Norge jobber 57 % av renholdspersonellet i private institusjoner og 43 % er ansatt i statlige og kommunale tjenester [16]. I offentlig sektor er den største andelen av renholdere ansatt i fulltidsstillinger, mens 80-90 % av "private" renholdere jobber deltid [16]. Nesten 50 % jobber innen normalarbeidstiden både i Norge og Storbritannia [16, 17]. Arbeidet utføres oftest alene, men av og til også i par eller team [7, 17, 18]. Et tysk prosjekt for å fremme helse blant renholdere i sykehus viste at nesten 90 % av de ansatte vurderer jobben som fysisk tung, og at over 60 % klaget på at tidspress var et hinder for god gjennomføring av planlagte oppgaver [19].

Lønnsnivået for renholdere varierer, men renhold generelt er et lavtlønnsyrke [6, 10]. En forskningsrapport av Corley og medarbeidere [20] viser at lønn for renholdere er lavere enn de fleste andre yrker. Gjennomsnittslønnninger for renholdere i USA var rundt halvparten av lønns gjennomsnittet for alle yrker [13].

Høy turnover er svært vanlig i dette yrket. Resultater fra en dansk studie i 1996, hvor 1166 kvinnelige renholdere ble studert, viste at 20 % av de ansatte sluttet i løpet av to år og at 47 % kunne tenkt seg å bytte jobb hvis det var mulig [21, 22]. I tillegg ble det funnet at ansatte i renhold tre ganger så ofte har en ekstrajobb som ansatte i andre yrker i Norge (30.1 % vs 11,3%) [17]. Til tross for dette, 87 % av kvinnelige renholdere i den danske studien var fornøyde med jobben og 75 % følte at arbeidet var meningsfylt [21, 22].

En norsk studie fra 1999 fant at renholdere kunne deles inn i tre arbeidstakerkategorier [17]: Den første gruppen bestod av "stabile" ansatte, beskrevet som en gruppe med lang arbeids erfaring i dette yrket. Den andre gruppen bestod av individer som var på vei ut fra arbeidslivet pga helseproblemer. Denne typen ansatte valgte gjerne renholdsyirket fordi det var relativt enkelt å få deltidsjobb og fordi de anså yrket som enkelt å sette seg inn i. Den siste gruppen bestod av individer som hadde renholdsjobb som midlertidig eller som alternativ kilde for inntekt, for eks studenter. Disse ansatte hadde som regel veldig kort eller ingen yrkeserfaring.

I de fleste renholdsbedrifter er det daglig leder som har ansvaret for operativ drift av arbeidet. Daglig leders funksjoner kan være administrasjon, rekruttering, læring, og kontakt med kunder. Vanligvis finner man 10-15 renholdere under en daglig leder. Det er ikke uvanlig at daglig leder utfører renholdsarbeid selv. Daglige ledere er ofte ufaglærte arbeidstakere som er forfremmet. I mange land domineres lederposisjonene også av kvinner [11].

Likevel, betydelige mangler ved ledelse er vanlig. Dette skaper klager om manglende støtte og for lite informasjon [19]. Slik mangel på støtte minsker velvære og trivsel på jobb og øker risiko for både dårlig mental helse og muskel-/skjelettlidelser [7]. Ifølge forskningsresultater om psykososialt stress og arbeidsorganisering i renholdsyirket har forsøk på å redusere stress økt i løpet av 1990-tallet. I Skandinaviske land, for eksempel, er metoder for å organisere

renholdsarbeidet utviklet gjennom ulike forsøksprosjekter. Prosjektene var forskjellige, men hovedmålet var det samme: 1) å forandre organisering av renholdsjobben slik at fysisk og psykososialt stress reduseres, og 2) å forbedre yrkesferdigheter via kvalifikasjonsprogrammer. Hovedelementet i organisasjonsutvikling var teambasert renhold med varierende nivå for autonomi [18, 23]. Kvinnelige arbeidsledere viste seg å være spesielt kvalifiserte for slike oppgaver [24].

De få eksisterende intervensjonsstudier viser at psykososialt stress blant renholdere kan reduseres dersom arbeidsorganisering og ledelseskultur utvikles gjennom bedre lederskap.

Ergonomisk og psykososialt arbeidsmiljø

Det tas sjelden hensyn til renhold når bedrifter og andre arbeidsplasser planlegges. Bygninger og interiør er ofte ikke tilrettelagt for en enkel og økonomisk utføring av selve renholdet eller for å oppnå en riktig arbeidsbyrde for renholdere [7]. Renhold er dynamisk og statisk muskulært arbeid og som utføres med forskjellig manuelt utstyr [18, 25, 26]. På arbeidsplasser i Storbritannia, Sverige, Danmark og Finland er de oftest observerte problematiske kroppstillinger statisk nakke- og håndleddsbøying, hyppige armbevegelser, ryggrotasjon og bøying [7, 10, 11, 25].

I løpet av siste tiårene har en rekke teknologiske forbedringer påvirket renholdsmetodene. Til tross for dette viste Hopsu at 80 % av renholdet på kontorer, skoler og institusjoner hovedsakelig består av manuelt arbeid. Planlegging, forberedelser og organisering utgjør rundt 10 % av arbeidstiden. Forskning viser at drøyt halvparten av renholderne i Storbritannia lider under høye arbeidskrav og tidspress. For eksempel må store klasserom på skoler være grundig rengjort i løpet av 12-15 minutter [7].

I mange EU land har offentlig sektor utviklet standardiserte retningslinjer som blant annet beskriver størrelsen av det arealet som skal rengjøres per time. I løpet av 1990-tallet endret forventninger til produktiviteten seg vesentlig og dette resulterte i dramatisk økte krav både i forhold til størrelse på rengjøringsareal og selve arbeidsutførelsen. Dårlig ergonomisk utformet rengjøringsutstyr tvinger ofte den enkelte renholder til å jobbe i arbeidsstillinger som resulterer i ekstra spenning og strekking for muskel- og skjelett systemet. Ergonomiske mangler i design av bygninger og maskiner kompliserer arbeidsgjennomføringen for renholdere og øker risikoen for negative helsekonsekvenser, minsker produktiviteten og forringer arbeidskvaliteten.

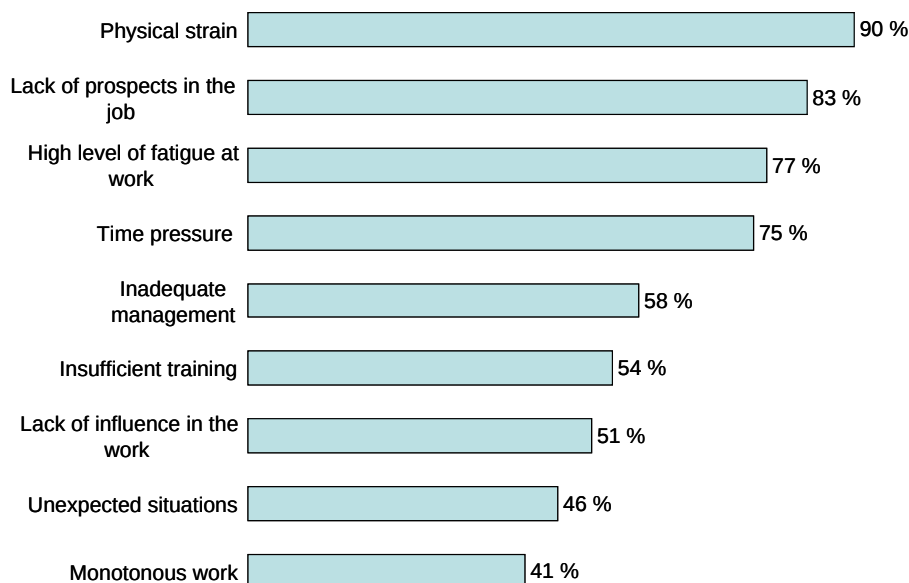
Huth og medarbeidere har utviklet læringsprogrammer for renholdere som skal forbedre ergonometri og effektivitet [11]. Hovedmålet for dette programmet er å forbedre bevegelsesmønstre og ergonomisk ”kunnskap”, for å øke arbeidstakers bevissthet og for å lære opp instruktører på arbeidsplassene. I Hamburg igangsatte Huth og hennes medarbeidere [19] et prosjekt som hadde til hensikt å redusere det ensidig gjentakende arbeid for renholdere på sykehusavdelinger. Organisasjonsforandringer ble gjort for å kombinere renhold med andre arbeidsoppgaver, for eksempel ved å servere mat og rydde ulike typer materiell. Det finnes også andre eksempler på slike kombijobber, som utvider de tradisjonelle arbeidsoppgaver og

skaper nye servicetyper og roller [27]. I et svensk forsøksprosjekt i en pleieinstitusjon kombinerte man enkle reparasjons- og pleieoppgaver med renhold [23].

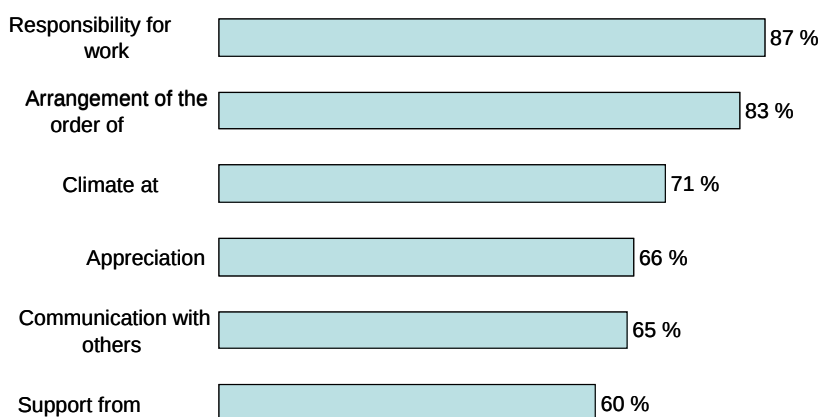
Det er gjennomført få studier om psykososialt arbeidsmiljø blant renholdere. Vår kunnskap er mangelfull angående arbeidsbetingelser som manglende kontroll over eget arbeid og pauser, høye arbeidskrav og tidspress [7]. Spørreundersøkelser i Finland, Danmark og Tyskland viser at når det gjelder de psykososiale stressfaktorene innen profesjonell rengjøring, har 35-55 % liten eller ingen mulighet for å påvirke egne arbeidsordninger, arbeidsplass, utstyr og maskiner, ei eller valg av arbeidspartner. Daglig leder bestemmer både når og hva slags type arbeid som skal utføres [19, 22, 24]. Størstedelen av de som deltok i en spørreskjemaundersøkelse i Storbritannia, hadde mulighet til å bestemme hvordan de skal jobbe (55 %), men de rapporterte lav kontroll over hva de gjorde på jobben (53 %) og når de kunne ta hvilepauser (38 %) [7]. Manglende mulighet til å planlegge arbeidsdagen var også vanlige betingelser på mange av arbeidsplassene.

I en norsk studie sier nesten 75-90 % av renholderne at de mangler muligheter til profesjonell yrkeskarriereutvikling eller arbeidsrelaterte utfordringer [17]. Huth [19] har undersøkt effekter av helsefremmende prosjekter ved å fokusere på organisasjonsutvikling og læring. I en studie blant 101 sykehusrenholdere rapporterte 90 % å være utsatt for fysiske belastninger i arbeidet, manglende utviklingsmuligheter (83 %), tidspress (75 %) og dårlig lederskap (58 %) (Figur 1). Blant de positive elementer var ansvaret for arbeid (87 %), kontroll over oppgavenes rekkefølge (83 %), sosialt klima på jobben (71 %) og verdsettelse (66 %).

■ **Elements of my job that I especially dislike:**



■ **Elements of my job that I especially**



Figur 1. Resultater fra en studie blant 101 profesjonelle renholdere om arbeidsmiljø (Huth 1996)

En dansk studie [22] viser at enkelte aspekter ved arbeidsmiljøet (så som tidspress, å jobbe alene og skiftarbeid) reduserer velvære, øker risiko for mentale helseproblemer [11] og bidrar til høyt stressnivå. Andre arbeidsmiljøvilkår, som å få veiledning og hjelp fra medarbeidere og ledere, reduserer negativt stress.

Danske og finske forskere har også studert sammenhengen mellom de psykososiale arbeidsfaktorer og opplevd stress blant renholdere, basert på Karasek og Theorells stressmodell [11]. Teambaserte jobber og kombijobber var de arbeidsformer som ga høyest autonomi, mens monotont arbeid, tidspress og det å jobbe alene var arbeidsformer med lav autonomi og høye psykososiale krav. De sistnevnte organisasjonsformer ble betraktet som primære årsaker til psykososialt stress (figur 2) [7, 19, 21, 28-30].

Decision latitude	Psychosocial demands	
	Low	High
High		• Team-based cleaning • Combi-Jobs
Low		• Cleaning work monotonous work, time pressure, working alone

Figur 2 Karasek og Theorells stressmodell anvendt på renholdsyirket

Kjemiske og organiske midler

Rengjøringsmidler inneholder et bredt spekter av kjemiske substanser, mange av dem helse-skadelige. Noen av dem forverrer også inneklimaet [21]. Kjemiske midler er ofte gruppert i forskjellige produktkategorier i forhold til tekniske funksjoner og bruksmål (f. e. desinfeksjonsmidler og midler for overflatevedlikehold) [11]. Disse midler er som regel sammensatt av en aktiv komponent, tilsetningsstoffer, og ofte vann. En av de viktigste funksjonsgrupper er overflateaktive stoffer (detergenter), syrer og baser, sammensatte midler eller vannmykningsmidler. Midler for overflatevedlikehold, for eksempel oljer, poleringsmidler, voks, antistatiske midler, og desinfeksjonsmidler, kan fordampe [31]. Den viktigste delen av fordampende substanser er organiske blandinger. I løpet av rengjøringsprosessen kan konsentrasjonen bli midlertidig forhøyet, og renholdspersonellet vil være utsatt for eksponering gjennom innånding.

Støv inneholder mineraler, metaller, fiber fra tekstiler, papir og installasjonsmateriell, partikler fra tobakksrøyk og organiske blandinger [32], som Gram-negative bakterier, dyreallergener, sopp, og pollen [33]. Dessuten jobber rengjøringspersonell ofte når luftrensings-systemer, ventilasjon, eller luftutblåsing er slått av (f.e. rengjøring av operasjonsrom, laboratorium eller undervisningsrom før og etter ordinær arbeidstid). Forurensset luft på slike arbeidsplasser kan øke eksponeringen for kjemiske midler [31].

Helseproblemer i renhold

Forskere har undersøkt ulike typer helseproblemer i renholdsyirket. Mange av dem har logiske og forventede sammenhenger med risikofaktorer, for eksempel muskel- og skjelettlidelser og fysisk/ergonomisk påvirkning, eller hud og luftveissymptomer. Andre sammenhenger, som for eksempel mellom arbeidsmiljø og kreft, er mer tvetydig, og kan bedre forklares med genetikk og livsstil.

Muskel- og skjelettlidelser

Forskning i Europa, Australia og Canada viser at renholdere har høy risiko for å utvikle muskel- og skjelettproblemer i rygg, nakke, albuer og hender [7, 10]. På grunn av intensivt gjentakende statisk muskelarbeid er arbeidsoppgavene som renholdere utfører (for eksempel

bruk av poleringsmaskiner, mopping, flytting av møbler, bæring/tømming av søppel) krevende for hjerte- og respirasjonssystemet og muskel- og skjelettsystemet [7, 10].

I en studie fra Storbritannia rapporterte 75 % av renholderne om smerter, plager og ubehag i muskel- og skjelettsystemet i løpet av det siste året, 23 % hadde vært borte fra jobben pga av dette [7]. Resultater fra andre studier viser at renholdere i løpet av siste år har hatt smerter [7, 11]

- i korsrygg 36 % til 78 %
- i nakke og øvre rygg 49 % til 84 %
- skulderplager 27 % til 75 %
- plager i håndledd/armer eller hofter 7 % til 27 %
- smerter i kne og føtter ca 39 %

I gjennomsnitt har renholderne mer muskel-/skjelettplager enn befolkningen generelt [7]. En studie av 9000 svenske hotell- og kontorrenholdere viser omtrent den samme utbredelsen av plager [9].

Hudlidelser

81 % av renholderne i en dansk studie rapporterte at de hadde våte hender mer enn ¼ del av arbeidstiden [34]. 46 % fortalte at de hadde minst en av fire forskjellige hudsymptomer i løpet av året, og 70 % av dem merket forbedringer i disse plagene i løpet av helgene eller helligdagene [31]. Det er en klar sammenheng mellom antall timer per uke med våte hender og hudsymptomer. I løpet av en toårsperiode var risikoen for å utvikle hudproblemer høyere blant dem som ble værende i renholdsyrket enn blant dem som sluttet. Det er vanlig at hansker foreslås for å forebygge hudproblemer i forbindelse med arbeid som medfører våte hender. Likevel, mange studier viser at ulike stoffer i vaskemidler kan trenge gjennom både plast- og gummi-hansker, og at bruk av slike hansker kan utgjøre et problem i seg selv. En dansk studie viser at hudsymptomer ofte fremtrer i løpet av første året i arbeid [35, 36], og at renholdere med hudproblemer skifter jobb oftere enn andre ansatte [22, 37, 38].

Håndeksem opptrer hyppig blant renholdere. Andelen av *irritabel håndeksem* varierer fra 60% til 93 %, mens forekomst av *allergisk håndeksem* varierer fra 20 % til 30 % [11]. En Finsk studie blant renholdere i sykehus viser at forekomsten av *allergisk kontakteksem* er på 21 %. Nikkelallergi og allergiske reaksjoner på parfyme er mest vanlig [39].

Luftveissystemet og øynene

En sammenheng ble funnet mellom kjemikalier i luften og øyesymptomer, og korrelasjon er også vist mellom tørr luft og øye-, nese- og halssymptomer. Rengjøring av toaletter, badrom, og bruk av spray medførte også symptomer i luftveissystemet. Ulykkestilfeller har også forekommet [21], hvor inhalering av irriterende gasser fra syrer, baser, eller klorider forårsaker kortvarige eller langvarige pusteproblemer, som kronisk bronkitt og kjemisk lungebetennelse. Forskning viser at renholdere har en økt risiko for luftveissykdommer. Yrkesastma grunnet kjemiske midler er rapportert i Spania, Storbritannia og Singapore [40-42]. Sammenheng mellom obstruktive luftveissykdommer og eksponering med klorid gasser

er spesielt godt kjent [43]. En undersøkelse av renholdere på sykehus viste en forhøyet risiko for astma grunnet latekspudder [44].

Kreft og reproduksjon

Flere forskningsprosjekter har vist sammenheng mellom renhold og kreft, og risiko for sykdom i reproduksjonssystemet. I en dansk studie viste det seg at 36 av 461 kjemikalier funnet i renholdsmidler kunne fremkalle kreft og reproduksjonsproblemer [22]. Flere studier har vist sammenheng mellom renholdsjobb og forskjellige krefttyper [45-47], men dette kan muligens forklares med livsstil, blant annet høy andel røykere blant renholdere.

Forskning har også vist høyere risiko for spontanabort eller for tidlige fødsel blant renholdere [48]. På samme vis er det funnet høyere risiko for å føde barn med lav vekt [49] og for utvikling av høyt blodtrykk i graviditetsperiode [50]. En studie dokumenterte en sammenheng mellom infertilitet og tungt renholdsarbeid i kombinasjon med ugunstige arbeidstider [48]. Til tross for dokumentert risiko er en spesifikk biologisk modell eller nøyaktig årsakssammenheng ofte ukjent.

Infeksjoner

Nålestikk kan være en risikofaktor for hepatitt B og C blant renholdere i sykehus [51]. Samtidig viser Tesch at slike infeksjoner ble redusert samtidig som det ble iverksatt HIV-forebyggende tiltak i samfunnet. Hepatitt A er sannsynligvis ikke en risikofaktor for renholdere i sykehus [52], men det kan være en risikofaktor for renholdere i barnehager og helseinstitusjoner pga eksponering for avføring [53]. Tuberkulose har ikke vært registrert som en yrkessykdom blant renholdere siden 1988 i Tyskland. Før dette, var det ett til to tilfeller av tuberkulose per år [11]. Denne situasjonen kan forandre seg hvis andelen av pasienter med immunsvikt øker i sykehus [51].

Renholdsyrket er preget av belastende arbeidsstillinger, monotont arbeid og generelt store fysiske belastninger. Arbeidet innebærer for mange en utvikling av muskel- og skjelettlidelser og medfører høyt sykefravær og en økt forekomst av uføretrygd. Nordiske studier viser at sykefraværssraten er dobbelt så høy blant renholdere og hjelpepleiere som i andre kvinneyrker. Selv etter at det er kontrollert for alder, ansiennitet, utdanning og lønn viser disse studiene at kvinner i ufaglærte yrker har vesentlig høyere sykefravær. En dansk studie viser for eksempel at 27 % av alle renholdere ble sykemeldt pga muskel- og skjelettlidelser i løpet av en ettårsperiode. I Tyskland var sykefraværssraten for renholdere pga muskel- og skjelettlidelser om lag 49 tilfeller per 100 renholdere per år. I Norge ser vi at flere kvinner innen service- og renholdsyrkene er uføretrygdet enn kvinner i andre yrker. Dobbelt så mange av de kvinnelige renholderne blir uføretrygdet pga muskel- og skjelettlidelser som andre kvinner.

2.1 Longitudinell studie av drøyt 100.000 ufaglærte kvinner i Norge

En norsk studie foretatt av Gamperiene med flere (2003) har sett nærmere på sammenhengen mellom ansiennitet og uføretrygd blant kvinnelige renholdere sammenlignet med kvinner i andre ufaglærte yrker. Denne studien tar utgangspunkt i to hypoteser:

1. Renholdere har større risiko for å bli uføretrygdet enn personer i andre ufaglærte yrker
2. Jo lengre man er utsatt for de yrkesrelaterte belastningene i renholdsyrket, desto større er risikoen for å bli uføretrygdet

Undersøkelsen baserer seg på to svært omfattende utvalg hentet fra Statistisk Sentralbyrå (SSB) levekårsundersøkelser. *Det første utvalget* besto av kvinner mellom 20 og 49 år i 5 ufaglærte yrker (renholder, kjøkkenassistent, pleieassistent, butikkassistent og syer) i Norge. Dette utvalget inneholdt 34.189 kvinnelige renholdere og 69.186 kvinner i de andre ufaglærte yrkene. Disse ble sammenlignet gjennom en niårsperiode fra 1981 til 1990, eller til den datoen de fikk uføretrygd eller døde.

Det andre utvalget inkluderte 13.353 kvinner mellom 30 og 39 år med renhold som yrke i 1990. Også de som fikk delvis uføretrygd på det tidspunktet ble inkludert i materialet. De drøyt 13.000 renholderne ble delt inn i tre ulike grupper renholdere:

1. Langtidssysselsatte renholdere – de med renhold som yrke både i 1980 og i 1990
2. Korttidssysselsatte renholdere – de med renhold som yrke bare i 1990, ikke i 1980
3. Renholdere med ukjent ansiennitet – de med renhold som yrke i 1990, men med ukjent status i 1980

Kvinnene i dette andre utvalget ble fulgt fra 1990 til 1994, eller til den datoen de fikk uføretrygd eller døde.

Resultater

Undersøkelsen viser at flere renholdere enn andre ufaglærte kvinner ble uføretrygdet, mens dødeligheten var like høy for begge gruppene. Det er tre mulige forklaringer til dette. For det første vil arbeid innen renhold medføre at den enkelte arbeidstaker er mer utsatt for sykdomsfremkallende faktorer enn det som er vanlig i andre ufaglærte og faglærte yrker. For det andre blir kvinner med dårlig helse oftere rekruttert til ufaglærte yrker generelt og til renhold spesielt. For det tredje er det et poeng at kvinnelige renholdere med helseplager har vanskeligere for å utøve arbeidet sitt enn for eksempel en butikkassistent fordi arbeidet er svært fysisk krevende. Som en konsekvens av dette kan man anta at renholdere er mer tilbøyelig til å velge uførepensjon enn personer i andre yrkesgrupper med samme nedsatte arbeidsevne. Renhold kan fungere som siste stopp i yrkeskarrieren før uførepensjonering.

Analyser av resultater fra det andre utvalget viser at risikoen for å bli uførepensjonert ikke er påvirket av hvor lenge den enkelte har jobbet i renholdsbransjen. Dette støtter opp under hypotesen om at mange av dem som kommer inn i renholdsyirket har nedsatt helse i utgangspunktet. *Det er altså mindre trolig at det er arbeidsbetingelser i renholdsyirket alene som kan forklare hvorfor uføregraden er så høy blant renholdere.*

Mentale helseproblemer gir økonomiske konsekvenser for samfunnet, for arbeidsgivere og individet. Mentale forstyrrelser kommer ofte av stressrelaterte forhold [54-57]. En amerikansk studie viser at *depressive* arbeidstakere var 70 % ”dyrere” enn ikke-depressive. Arbeidstakere som rapporterer om et *stressnivå* som overskred deres mestringsmuligheter, var 46 % ”dyrere” enn arbeidstakere med et lavere eller tålbart stressnivå. De som rapporterte både *depresjon og høyt stressnivå*, var 147 % ”dyrere” enn de ikke-stressede, ikke-depressive medarbeiderne [58]. Studier fra England anslår at 1/3 av de uføre arbeidstakerne har mentale forstyrrelser og 58 % av disse mener at dette skyldes faktorer ved arbeidet. I Norge utgjorde fravær pga mentale forstyrrelser 17 % av det *totale fraværet* og 32 % av alle refunderte sykedager i 1998.

Enkelte arbeidsmiljøfaktorer viser seg å øke arbeidstakerens mottakelighet for mentale helseproblemer. Det er kjent at i yrker med høy intensitet og/eller lav utdanning, er risikoen for mentale helseproblemer betydelig [59]. Dette kan forklare hvorfor ufaglærte industriarbeidere og servicearbeidere har høyere risiko for mentale helseproblemer enn hvitsnipparbeidere [60]. Arbeidstakere i transportsektoren og servicesektoren, som helsepersonell, lærere, rengjøringspersonale og husholdere forsvinner ofte fra arbeidsstyrken pga mentale helseproblemer [61].

Uheldige psykososiale arbeidsbetingelser kan også øke risikoen for alvorlige psykiske lidelser (psykoser). Forskning har vist at ansatte i anleggsbransjen (i.e. snekkere, malere, taktekkere, elektrikere) var 2,6 ganger mer utsatt for vrangforestillinger eller hallusinasjoner enn sine ledere. Sannsynligheten for å utvikle schizofreni var 4.1 ganger mer sannsynlig i arbeid innen hushold, vaskeri, rengjøring og service. Disse assosiasjonene holdt seg etter kontroll for alkohol og rusmiddelbruk [62].

Nordisk forskning anslår at mangel på jobbautonomi og medbestemmelse er uavhengige risikofaktorer for mentale helseproblemer hos kvinnelige arbeidstakere [63]. Psykologisk stress kan være resultatet når arbeidstakeren opplever å ha lav kontroll og forutsigbarhet i arbeidsmiljøet, f eks pga nedbemanning og omstilling [64]. Nyere forskning viser at dårlig lederutøvelse og et generelt dårlig organisasjonsklima, resulterer i misfornøydhet, lavere trivsel og lange sykdomsperioder blant ufaglærte kvinner [65]. Positive effekter av god leder- og kollegastøtte er også vist. For eksempel: Whitehall II studien viste at sosial støtte og informasjon fra overordnede reduserte risikoen for korte fravær pga mentale helseproblemer blant kvinner. Forskningsfunn generelt viser til at forholdet mellom arbeidsmiljøfaktorer og psykiske symptomer er mer fremstående hos kvinner [66].

Renholdsyrket kan vise til mange psykososiale problemer som forbindes med mentale helseproblemer. Vanligvis er renhold betraktet som en ustabil jobb, med lav lønn, mangel på anerkjennelse, mangel på kontroll i arbeidet og liten mulighet for forfremmelse [17, 22, 63,

67]. De fleste studier har imidlertid fokusert på de ergonomiske og kjemiske farene/risikoene som en forbinder med renholdsyrket, ikke på psykososiale arbeidsfaktorer [7, 27, 29, 31, 68].

3.1 Spørreundersøkelse i 7 norske renholdsbedrifter

I Norge er renholdsyrket karakterisert av en høy andel kvinnelige arbeidstakere og innvandrere, og ved høy sykelighet og uførepensjonering [67]. En relativ høy turnover blant arbeidstakere gjør yrket vanskelig å studere, og blant annet av den grunn er få studier gjennomført [17, 22].

Mangel på kunnskap om psykososialt arbeidsmiljø og dets betydning for mental helse hos kvinnelige renholdsarbeidere, var utgangspunktet for den studien vi skal gå nærmere inn på nå. Målet var å utforske forholdet mellom psykososiale og organisatoriske arbeidsforhold og mentale problemer blant kvinner ansatt i renholdsbransjen.

Et spørreskjema ble sent til 661 renholdere fra 7 renholdsbedrifter/organisasjoner i 7 forskjellige byer i Norge. Bedriftene er organisert i NHO og anses å være representative for godt organiserte renholdsbedrifter. Deltakerraten var 64 % (N=423; 49 menn og 374 kvinner). På grunnlag av kjønnsforskjeller i psykologisk stress og at kvinner i større grad enn menn rapporterer om mentale helseproblemer [61, 66], ble menn ekskludert fra denne studien.

Undersøkelsen så nærmere på sammenhengen mellom de psykososiale og organisatoriske arbeidsforhold og mentale helseproblemer. Omtrent 18 % av vårt utvalg rapporterte om mentale helseproblemer. Resultatene illustrerer flere vesentlige psykososiale, organisatoriske og demografiske variable som påvirker mental helse. Renholdere som rapporterer om dårlig forhold til egen leder eller kolleger, var mer utsatt for angst eller depresjon. Renholdere som ikke var etnisk norske hadde også en større risiko for mentale helseproblemer.

HSCL-25² ble valgt som indeks for mentale helseproblemer. HSCL-25 er utprøvd i både befolkningsstudier og i pasientutvalg [69] og er betraktet som en tilfredsstillende indikator for mental helse³.

Selv om en håndfull studier har rapportert høyt nivå av sykelighet og funksjonshemming blant renholdere [22, 70, 71], har en rekke metodiske utfordringer som høy turnover og deltidsarbeid, begrenset forskningsaktiviteten innen feltet. Vår studie inkluderte kvinnelige renholdere geografisk plassert forskjellige steder i Norge. Deltakerne var ansatt i godt organiserte firmaer av ulik størrelse. Da flesteparten av respondentene arbeidet full tid, flere enn 80 % var eldre enn 30 år, og 1/3 hadde mer enn 15 års yrkeserfaring, kan vårt materiale reflektere en stabil del av kvinner ansatt innen renholdsbransjen. Vårt materiale gir på denne bakgrunn antakelig mer gunstige resultater med henblikk på arbeidsbetingelser og mental helse enn hva som kan forventes innen renholdsbransjen som helhet.

² Spørreskjema med 25 spørsmål om respondentens mentale helsesituasjon.

³ Det valgte cut-off på 1.75 er identisk med standarder brukt i tidligere arbeidsplass- og populasjonsstudier [18,30,40,42], som tillater direkte sammenligning med andre studiers resultater.

I vårt utvalg av kvinnelige renholdere var andelen med mentale helseproblemer (18 %) langt høyere enn i en nasjonal studie av mentale helseproblemer blant kvinnelige norske arbeidstakere (8 %) [72]. Forklaringen på dette kan for det første være at arbeidsmiljøet medførte en utvikling av mentale helseproblemer. Men en tidligere studie fant imidlertid ikke at risikoen for å bli uførepensjonert blant renholdere økte med lengre yrkeserfaring [67]. For det andre kan våre funn også tilskrives en *seleksjonseffekt*⁴, at kvinner med mentale problemer lettere rekrutteres til renholdsyirket. En slik negativ utvelgelse kan resultere i en overvurdert helse-risiko innen renholdsyirket.

De fleste av de variablene som ble brukt i vurderingen av det psykososiale arbeidsmiljøet, beskrev kvaliteten på forholdet mellom arbeidstaker og hennes leder og kolleger. Det viste seg å være fire vesentlige psykososiale dimensjoner ved arbeidet: lederskap, arbeidskollegaer, tidspress/kontroll, og informasjon. Resultatene viste også at det er en sammenheng mellom mental helse og dårlig lederskap og mellom mental helse og utilfredsstillende samarbeid med kollegaer. Disse resultatene stemmer overens med en svensk populasjonsstudie som viste likelydende funn for andre typer profesjoner [73, 74]. I tillegg viste vår undersøkelse at sjelden kontakt med kollegaer (mindre enn hver dag) også kunne ses i sammenheng med mentale helseproblemer. Sjelden kontakt med kolleger påvirker kvinners psykologiske trivsel på arbeidsplassen. I et kommuneutvalg [75] var det bare støtte fra overordnet i løpet av det siste året som reduserte risikoen for depresjon, mens støtte fra kollegaer ikke gjorde det. Det er fortsatt ingen forskningsmessig enighet hvorvidt sosial støtte alene fungerer som en buffer mot mentale helseproblemer [76].

De to faktorene “tidspress/kontroll” og “informasjon/kunnskap” har ingen klar sammenheng med mentale helseproblemer. Overraskende nok ble heller ingen forbindelse funnet mellom arbeidstid, arbeidsorganisasjon og mentale helseproblemer. Våre funn er inkonsistente i forhold til tidligere studier, der faktorer som skiftarbeid og stor arbeidsbelastning var relatert til dårlig mental helse blant kvinner [74, 77].

Vi fant at renholdere i alderen 50-59 år hadde den høyeste forekomsten av mentale helseproblemer. Dette samsvarer med funn fra en nasjonal studie av kvinnelige arbeidstakere i Norge [72]. En tidligere studie som undersøkte risikoen for uførepensjon blant renholdere, fant en enda høyere risiko i denne aldersgruppen [67]. Arbeid-familie-konflikter og balanse mellom disse to viktige områder i livet, er antatt å påvirke den mentale helse til kvinner i industriland [78]. I vårt datamateriale fant vi ingen sammenhenger mellom familievariabler og mentale helseproblemer.

Det å være innvandrere var en risikofaktor for mentale helseproblemer blant kvinnelige renholdere i Norge. Kulturelle normer og sanksjoner fungerer på nasjonalt, lokalt og individuelt plan, og dette påvirker kvinners rolle både i hjemmet og på arbeidsplassen. Migrasjonsstudier har vist at omstilling og bosetting, så vel som språkbarrierer, kan ha negativ effekt på en persons mentale helse og bidra til å utvikle depresjon [79]. I en studie som involverte en multietnisk populasjon var forholdet mellom etnisitet og mental helse anslått å være forbundet

⁴ Denne effekten beskriver vi nærmere i rapportens siste kapittel

med sosioøkonomisk status (SES) [80]. Forfatterne konkluderte med at depresjon forbundet med sosioøkonomisk status kunne oppstå som følge av nedbrytende psykososiale forhold i arbeid [81]. Resultater fra vår studie støtter i noen grad opp om disse konklusjonene.

Oppsummering

Denne studien har vist at mentale helseproblemer er vanlig blant kvinnelige renholdere i Norge. Våre resultater indikerer at lederskapsutøvelse, samarbeid med kolleger og etnisitet er de faktorene som i størst grad påvirker mental helse blant renholderne. Samarbeid av høy kvalitet (muligheter for å ta opp problemer med ledelse, tilbakemeldinger, god informasjon, tillit til ledelsen osv) mellom de ansatte og deres ledere framstår som viktigere enn hvor ofte en møtes (kvantitet). Denne studien vektlegger betydningen av jevnlig sosial omgang på arbeidsplassen og gode kollegiale forhold.

4

Beskrivelse av utvalgte arbeidsmiljøtiltak og endringer i tre renholdsbedrifter – hovedfokus på ledelse og trivsel

Dette kapitlet skal belyse gode, praktisk gjennomførbare arbeidsmiljøtiltak i renholdsbransjen. Intervensjonsdelen i renholdsprosjektet startet etter at hovedprosjektet var kommet i gang. Renholdsprosjektets målsetning, rammer og faglige utvikling var lagt allerede ved starten av prosjektets fase I (spørreskjema I). Begrepet intervensjon i prosjektskissen er ikke klart avgrenset til én metode, men dekker *handlingsrettede arbeidsmiljøtiltak* innen et vidt spekter. De lokale renholdsenhetene vi besøkte hadde ingen felles forståelse av prosjektets intensjon. Alle tiltakene gikk, direkte eller indirekte, på forbedringer av organisering og tilrettelegging av arbeidssituasjonen til servisearbeidere. Vi skal nå gå nærmere inn på hvordan et utvalg bedrifter har arbeidet med den type problemer og utfordringer som spørreskjemaundersøkelsene pekte på som spesielt aktuelle.

Vi skal her konsentrere oss om tiltak som er utført i tre ganske ulike bedrifter. Grovt skissert er disse tre bedriftene slik:

- En bedrift i Stavanger. Fra denne bedriften, som tallmessig er den minste og hvor alle medarbeidere befinner seg i samme geografiske området, har vi data fra alle avdelinger.
- En bedrift med hovedkontor i Bergen, og med avdelinger i flere norske byer. Fra denne bedriften har vi data fra to avdelinger, samt data om bedriftens overordnede personalpolitiske retningslinjer og handlingsplaner.
- Et landsdekkende konsern med hovedkontor i Oslo. Fra dette konsernet er to lokale avdelinger med. Disse arbeider alle etter overordnede retningslinjer fra konsernet sentralt.

Bedriftene har både likheter og forskjeller. De største forskjellene ligger i størrelse, lokalisering og organisering. Likhetene mellom de ulike bedriftene utgjør på mange måter også utfordringene. Rekruttering, opplæring og det å beholde gode medarbeidere er en viktig og sammensatt utfordring i renholdsbransjen som i andre bransjer i det norske arbeidslivet. Likevel fremstår reduksjon av turnover og sykefravær/uføretrygding som spesielt krevende i virksomheter som i stor grad sysselsetter ufaglært arbeidskraft og hvor arbeidets karakter innebærer store potensielle belastninger av helsemessig karakter.

4.1 Datamaterialet

Datamaterialet fra de tre aktuelle renholdsbedriftene består av intervju, problemløsningsorienterte samtaler i grupper og kartleggingsmateriale fra de to spørreskjemaundersøkelsene. Fra en av bedriftene har vi også data fra et utviklingsprosjekt basert på nært samarbeid mellom AFI og bedriften over en treårs periode.

Dette datamaterialet viser klart at det ikke er en vei, en oppskrift eller ett tiltak som fører til gode resultater. Det er måten tiltak utformes på og de samarbeidsformer som nyttes når tiltak

settes ut i livet lokalt som gir de positive resultatene. Et av de klare suksesskriteriene finner vi i hvordan den operative arbeidsledelse og personalledelse er utviklet og fungerer i praksis. Vi ser en entydig sammenheng også i spørreskjemamaterialet mellom de ansattes syn på nærhet til, og samarbeid med, den operative ledelse og deres vurdering av arbeidsmiljø og trivsel. Det konkrete og beskrivende materialet fra spørreskjemaundersøkelsen utdypes gjennom dette.

Vår kontakt med enhetene startet likt. Vi hadde avtalt et møte hvor vi la fram dataene fra spørreskjema I, disse funnene ble drøftet og forsøkt tolket lokalt, og deretter gikk vi over til møtets neste fase: Hva kunne være aktuelt å arbeide med her? Vi la opp til en åpen idédugnad. Vi hadde noen generelle forslag, men det viktigste var den lokale responsen. Vi synliggjorde også hvilken kompetanse dette prosjektet kunne tilføre det lokale utviklingsarbeidet. Av de 7 enhetene som deltok innledningsvis utviklet vi et samarbeid med 5 enheter. Vi har gjennomført 30 bedriftsbesøk. De 5 enhetene vi samarbeidet med arbeidet alle med arbeidsmiljøet og arbeidsorganisatoriske spørsmål i hele perioden. Alle disse 5 enhetene var engasjert og interessante enheter som vi hadde stor glede av å besøke. Men deres utviklingsarbeid var svært forskjellig. Følgelig ble våre data og våre arbeidsformer varierte.

4.2 5 bedriftsenheter – 3 arbeidsmodeller

I: Det landsdekkende konsernet var inne i en spennende og utfordrende fase da vi kontaktet dem. På konsernnivå var det besluttet at man skulle arbeide mot tre overordnede målsetninger:

- *Teamoppbygging*: man skulle inndelegge renholdere i team med intern fleksibilitet og eget ansvarsområde
- *Heltidsstillinger*: man ønsket å arbeide mot primært å ansette medarbeidere i heltidsstillinger og derved redusere ansatte deltidsansatte
- *Kvelds/nattarbeid*: man ønsket å arbeide for å fjerne så meget som mulig av kvelds og nattarbeidet.

I tillegg til disse punktene var bedriften inne i en fase med omlegging av regnskapsrutinene. De svært engasjerte renholdslederne vi møtte i denne bedriften hadde ikke rom i sin hverdag til tiltak utover det de allerede arbeidet med. Våre møter med dem omfattet en del erfarings- og idéutveksling, men primært ga disse møtene oss data til prosjektet.

II: Bergensbedriften var en aktiv aktør. De ønsket å forstå spørreskjemadataenes betydning for dem, og de ville utforme en egen strategi for utviklingsarbeidet som både ivaretok langsiktige bedringstiltak og konkrete ”her og nå”-tiltak. Møtene vi hadde med dem var av drøftende karakter, det viktigste arbeidet gjorde bedriftene selv mellom møtene med oss. Denne bedriften hadde også, lenge før prosjektet startet, etablert et opplæringsprogram hvor målet var å få så mange renholdere som mulig til å avlegge fagprøve.

III: Stavangerbedriften. I Stavangerbedriften, som engasjerte seg sterkt, var forskeren en rekke ganger deltaker i aktiviteter etter bedriftens invitasjon og delvis finansiering. Dette var gjerne 2 dagers møter, som innebar svært gode arenaer for møter/dialoger rundt sentrale

forhold i prosjektet. Samtidig ga de gode data om hvordan medarbeidere og ledere forsto og tolket generelle utfordringer i bransjen så vel som egne og mer bedriftsspesifikke muligheter og begrensninger. Datamaterialet herfra omfatter deltakende observasjon, uformelle samtaler, informantsamtaler med nøkkelpersoner og gruppesamtaler samt formaliserte intervjuer.

Som det fremgår av disse tre eksemplene var det stor variasjon med hensyn til samarbeidsformene og møter mellom oss og de lokale enhetene. Dette betyr imidlertid ikke at noen data er bedre eller mer vesentlig enn andre. Våre møter med renholdsbedriftene ga prosjektet mye kunnskap og hjelp derved i tolkningen av de kvantitative dataene fra spørreskjemaundersøkelsen.

Om man hadde ønsket et mer ensartet prosjekt måtte flere betingelser være avklart på forhånd. Vi skal se litt nærmere på disse i det følgende.

Konkrete betingelser

Når man bruker eksterne ressurspersoner så er meningen med dette et møte mellom en *generell breddekompetanse* og en *lokal dybdekompetanse*, og det er i dialogen mellom disse to at redskaper for utvikling oppstår. Dette kan skapes under visse betingelser som ideelt *omfatter*:

1: Spesifiserte krav til partnerne i prosjektdesignfasen hvor man blir enig om samarbeidsformer og overordnet målsetning. Man må tilkjenne tydelige forpliktelser, avklare roller mellom ekstern ressursperson og lokal beslutningsmyndighet. Samarbeidet med de aktive intervensjonsenhetene må fra starten av omfatte deltakerne og eventuelt tillitsvalgte, ikke kun med ledelsen⁵. Det er avgjørende at det gjøres en analyse i virksomheten angående tidspunkt for oppstart og hvor det er rom i organisasjonen til intervensjons-/endringsarbeid.

2: Avklaring av en felles forståelse av at ingen er så spesielle som de tror de er, og at man følgelig kan ha stor nytte av å lære av andre og dermed at breddekompetansen (den eksterne kompetansen) vil kunne bistå med eksempler på problemløsninger/organisatoriske løsninger fra andre bedrifter/bransjer. Dette innebærer en aktiv rolle fra den eksterne ressurs. Videre er det nødvendig at man viser at man har respekt for den lokale bedriftskulturen, følgelig at man bruker modeller/løsninger fra andre med omhu. Samarbeidet vil måtte innebære både utvikling av nye ideer og ”hvordan oversette andres løsninger til vår virkelighet”.

I slike drøftninger vil man erfare at løsninger/nye modeller krever endringer i strukturen internt, at nåværende rollemønster kan hindre utvikling, at arbeidsdelingsmønsteret ikke samsvarer med overordnede prosjektmålsetninger. Dette kan være kritiske barrierer mot endringer. Og selve intervensjonsarbeidet betinger at en finner fram til konkrete eksempler der slike barrierer kan bygges ned ved å prøve ut løsninger/tiltak som ”medforskerne” deltar i å identifisere. Dette er noe av bakgrunnen for at en ofte vektlegger behovet for å identifisere rom eller ”free space” i organisasjonen (Herbst, 1975, 1987).

⁵ Dette er nedfelt i Samarbeidsavtalen, tilleggsavtalen til Hovedavtalen; tilnærmingen er institusjonalisert.

Prosjekter som kun opererer innenfor forutbestemte strukturer, vil ofte kun innebære minimale endringer fordi kravet til et endringsprosjekt også krever refleksjon, analyse og eventuelt endring av strukturell karakter. For å kunne kalle et tiltak et intervensjonsprosjekt i denne betydning av begrepet, må organisasjonen være villig til å drøfte alternative løsninger, også på det strukturelle nivå når problemkompleksiteten krever det. Som et eksempel kan vi nevne et annet AFI-prosjekt som kom i gang med utgangspunkt i en forhandlingsprotokoll om forsøk med å utvide de ansattes stillingsandel fra ”små stillinger”. En oppnådde målsetningen om å kunne øke til minst 80 % stilling for alle som var interessert i dette, fordi en la opp til en bred medvirkningsprosess der nye måter å legge turnus på og samarbeid på tvers av kommunale virksomheter ble gjennomført [92].

3: Avklaring av når og hvordan underveisevalueringer skal skje. Det er viktig at refleksjoner om samspill mellom tiltak på ulike nivåer er nedfelt i prosjektdesignet, dette stiller dermed også krav til en åpen designprosess. Og igjen ser vi at avklaringene av betingelser i prosjektdesignfasen er helt kritisk for hvilket prosjekt man får.

4.3 Mangfoldsmode

Det er forskjell på søking etter statistiske, signifikante data og søken etter mangfold. Vi har valgt å presentere mangfold av erfaringer og løsninger fordi bedriftene er forskjellige og gir rom for ulike utforminger av tiltak. Det finnes følgelig ingen ”riktig strategi” eller ”riktige virkemidler” for bransjen som sådan. Med vår tilnærming åpner vi for at likeartede utfordringer kan finne sin løsning på ulike måter. De empiriske eksemplene i tiltaksfasen i renholdsprosjektet presenterer et mangfold av virkemidler, nærmest et koldtbord av ideer og erfaringer. Fra dette kan virksomheten forhåpentlig finne gjenkjennbare problemer og løsninger. Likevel vil denne tilnærmingen - som i prinsippet er likeartet fra case til case - vise at de valg man gjør lokalt, avhenger av og gjenspeiler ”unike” representasjoner av organisatoriske, kulturelle og systemiske variable.

Hovedlinjene i dette kapitlet blir følgelig å demonstrere muligheter og alternativer, ikke å finne en modell for forbedring. Vi har benyttet en tilnærming som åpner for at en gjennom metodisk arbeid identifiserer løsninger som varierer. Empirien presenteres fra tre bedrifter og disse kalles I, II og III (se nærmere presentasjon).

Den kanadiske forskeren Marilyn Laiken (2005) hevder at det i dagens arbeidsliv ligger viktige muligheter for utvikling av organisatorisk læring i å anerkjenne de dilemma organisasjonen må forholde seg til: *”Managing paradox presents one of the most significant challenges for the learning organization”*⁶.

⁶ Marilyn Laiken fokuserer følgende paradokser:

- The tensions inherent in structured leadership versus freedom and autonomy,
- Confrontation to enable collaboration
- Need to slow down in order to speed up
- Action versus reflection
- The value of the journey in an outcome-oriented world
- Achieving the task by attending to the process

Dette er åpenbart relevant i en handlingsorientert tilnærming til løsninger på arbeidsmiljøutfordringer i en bransje som er meget sammensatt, men hvor samarbeidet mellom partene likevel betinger at en ser og forstår hva utfordringene betyr for den enkelte virksomhet, med ulik posisjon i markedet. De tre eksemplene er ulike også på den måten at bare det ene bedriften kan sies å representere aksjonsforskning (Stavangerbedriften).

4.4 Bransjeovergripende utfordringer

Bransjen har noen svært utfordrende problemstillinger som alle virksomhetene i større og mindre grad var konfronterte med. På den ene siden er de totalt underlagt anbudsøkonomi, de konkurrerer om oppdragene i et marked hvor det også finnes mindre seriøse aktører. Anbudsøkonomien kan innebære at det kan bli motsetning mellom arbeidsmiljøtiltak og kravene til konkurransedyktig prissetting. Dette er et vanlig dilemma for kontraktører. Så lenge kjøpere av renholdstjenester ikke stiller krav til renholdsbedriftene med hensyn til arbeidsmiljøet, vil seriøse bedrifter kunne se seg utkonkurrert av mindre seriøse aktører. Dette dilemmaet blir ytterligere synlig i dagens situasjon med mangel på arbeidskraft. Bedrifter må konkurrere om arbeidskraft og samtidig oppleve at de konkurrerer med tilbydere som gjør bruk av ”svart arbeid”. Dette forsterker problemene.

I vårt arbeid ble samtaler i virksomhetene bakgrunn for at vi kunne identifisere noen *gjennomgående utfordringer* på virksomhetsnivå, og vi kunne tegne konturene av en modell for å gripe tak i viktige sider ved arbeidskontrakten og mulighetene for å finne løsninger med hensyntagen til hvor det kunne finnes ”free space” for endring (se Kronblomstmodellen og PØKKA).

For å belyse denne sammenheng vil vi i det følgende ta opp tre hovedtema:

- 1) Vi vil først se på de organisatoriske utfordringene som ligger i renholdsbransjen, hvor servicemedarbeiderne arbeider utenfor bedriftens egne lokaler, spredd på mange forskjellige kundesteder. Felleskapsopplevelsen og tilhørigheten til bedriften må av den grunn organiseres og utformes uten at det i utgangspunktet finnes etablerte, ”naturlige” møteplasser i hverdagen.
- 2) Deretter vil vi beskrive den/de stilling(er) i renholdsbransjen som vi oppfatter som nøkkelmedarbeiderne i servicearbeidernes arbeidssituasjon: bindeleddet mellom den sentrale ledelse og fjernmedarbeideren. I dette leddet, som er den operative arbeidsledelse og personalansvarlige, ligger det mange arbeidsoppgaver, og det krever høy faglig og ledelsesmessig kompetanse for å fylle alle disse kravene. Det er mye som tyder på at virkeliggjøringen av arbeidsmiljøtiltak for renholdere er avhengig av hvordan denne stillingen er utformet og bekledd.
- 3) Vårt tredje hovedtema er eksempler på tiltak de tre bedriftene har arbeidet med i prosjektperioden. Disse tiltakene vil presenteres sammen med de generelle utfordringene i bransjen, som man har ønsket å drive forbedringsarbeid i forhold til.

4.5 Organisatoriske utfordringer i renholdsbransjen

Renholdsbransjen organiserer fjernarbeidere. Servisearbeidernes arbeidsplasser er utenfor bedriftens egne lokaler og krever derfor en organisatorisk form som fremmer integrasjon på tross av mangel på daglig samvær. Noen servicearbeidere arbeider på ett fast sted, andre har arbeidsoppgavene sine spredd på flere steder, hos flere kunder. Felles for disse arbeidstakerne er at deres arbeidsmiljø både preges av de forhold de forskjellige kundene representerer og av den opplevde, erfaringsbaserte tilhørighet som deres egen bedrift klarer å legge til rette for.

Strukturelle rammebetingelser og arbeidsmiljømessige utfordringer

Renholdsbedriftenes arbeidsmiljømessige utfordringer finner vi særlig i overlappingen mellom ”inne og ute”-personalet. I denne grenseovergangen skal arbeidsgiversiden sikre et kvalitetsmessig godt arbeid. Det skal gis nødvendig opplæring og innføres gode systemer for oppfølging av tilbakemeldinger på utført arbeid, hensiktsmessig utstyr skal fremskaffes. Man skal kort sagt fungere hensiktsmessig i forhold til personaladministrasjon og ved å vektlegge tiltak som fremmer felleskap og bedriftsmessig tilhørighet. På grunn av de strukturelle rammene som renholdsbransjen opererer innenfor, vil fokus på å organisere prosesser som virker integrerende være av større betydning for å mestre oppgaveløsningene, enn det som er nødvendig i de bedrifter der medarbeiderne daglig arbeider sammen i felles lokaler. Dette setter store krav til det leddet som utgjør servisearbeidernes operative arbeidsledelse og personalledelse. Disse lederstillingene representerer bindeleddet mellom servisearbeideren og bedriften som helhet. Den operative arbeidsledelsen har flere funksjoner og bør ideelt sett både ivareta kommunikasjonen mellom bedriften sentralt og de ansatte, og det skal være en synlig, tydelig og tilgjengelig ledelse som skaper tilhørighet, fellesskapsfølelse og arbeidsmessig kvalitetssikring.

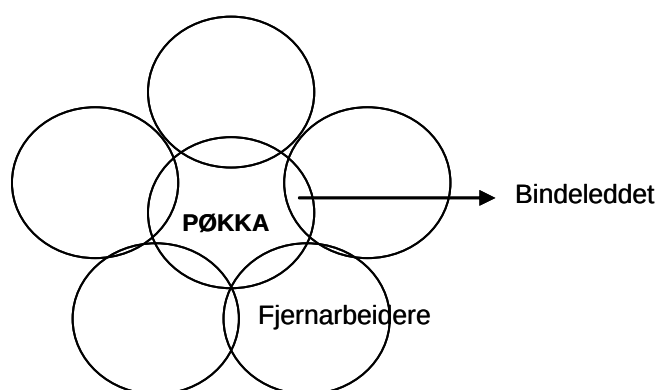
Kvalitetsstandard

Kvalitetsstandard er vesentlig i de fleste arbeidsorganisasjoner, og dette gjelder også det fysiske arbeidsmiljøets beskaffenhet. En rekke forskningsprosjekter utført av AFI de siste tiårene⁷ har pekt på at ansattes trivsel også påvirkes av godt renhold. Ansatte oppgir gjerne at de føler seg mindre verdsatte om renholdsstandarten oppfattes som dårlig. Motsatt oppgis også *godt* renhold som en miljømessig plussfaktor.

Samspillet mellom den enkelte renholdsbedrift og kunde om kontraktsutforming, vurdering av utført arbeid, tilbakemeldingssystemer og evne til å ta opp problemer på en konstruktiv måte, kan være avgjørende for om en renholdsbedrift får fornyet en kontrakt. Renholdsbedriftens interne organisering og evne til å skape felles målforståelse i hele staben kan være utslagsgivende i forhold til å få utarbeidet og gjennomført gode kvalitetssikringssystemer. Tilsvarende er felleskap, identitet, yrkesstolthet og trivsel avhengig av organisasjonens integrerende prosesser.

Skissemessig kan man fremstille en renholdsbedrift som en kronbladsblomst:

⁷ Eksempel på slike prosjekter kan være ”Prøveprosjekt med økt bemanning og målrettet ordenstjeneste i politi- og lennsmannsetaten”.



Figur 3 Den sentrale bedriftsledelsens mange funksjoner

PØKKA – den sentrale bedriftsledelsens mange funksjoner:

P: Personalansvar (overordnet)

Ø: Økonomi (overordnet)

K: Kunder (kontraktsinngåelse)

K: Kvalitet (overordnede kvalitetssikringssystemer)

A: Administrasjon

PØKKA organiserer de *fjernarbeidende servisearbeiderne* som arbeider alene, i par, i større team eller grupper, og som har sin arbeidsplass utenfor bedriftens lokaler. *Bindeleddet* (avdelingsleder, renholdsleder m.v.) utgjør kommunikasjonsleddet mellom fjernarbeideren og bedriftens overordnede styringsledd. Til, fra og gjennom, dette leddet må følgende nødvendig informasjon gå:

- Krav fra PØKKA angående arbeidsledelse
- Krav fra PØKKA angående personalledelse
- Krav og informasjon fra PØKKA til servisearbeiderne
- Krav/ønsker fra servisearbeiderne til deres operative ledelse
- Krav/ønsker fra servisearbeiderne til PØKKA
- Krav/ønsker fra bindeleddet til PØKKA

I tillegg skal bindeleddet utøve sin ledelse på en slik måte at fjernarbeideren opplever å bli sett og verdsatt, at opplevelsen av ensomhet/isolasjon reduseres og at man kan samarbeide om best mulig organisering og tilrettelegging av arbeidet i renholdskontrakten. Bindeleddet skal både være en informasjonskanal, en støttespiller og en kvalitetskontrollør/garantist. Samspillet for bindeleddet kan være avgjørende for om bindeleddet mester sine utfordringer. Det er derfor nødvendig med en kontinuerlig intern dialog om utforming av disse stillingene, og om krav til kompetanse hos dem som bekler stillingene.

Psykososiale utfordringer og hvordan innsikt i konkrete erfaringer kan tydeliggjøre

Utfordringer i renholdsarbeid overfor kundene kan gi bakgrunn for å forstå hvorfor arbeidslederrollen fremsto som en nøkkelrolle, en rolle som krever muligheter til å løfte fram spesifikke og konkrete svar fra organisasjonen. Mange kommunikasjonsmetoder gir liten informasjon. "Gule lapper", SMS, skjemaer osv gir ikke rom for problemdrøftinger. Når man i stedet åpner for en dialog med utgangspunkt i erfaringer, kan en komme nærmere en konkretisering. Det unike i renholdsarbeidet, som i annet relasjonelt arbeid, kommer fram gjennom det relasjonelle samspillet mellom renholder og kunde.

Et enkelt eksempel til illustrasjon kan være at renholder opplever at folk tillater seg å forlate et lokale i en urimelig tilsmusset eller rotete tilstand. Det er mange eksempler på at renholdere blir indignerte fordi de stedene de skal rengjøre flyter over av søppel, sko, kaffekopper, tomflasker og aviser. En dyktig arbeidsleder vil ha så god kontakt med sine renholdere at de på sin side er trygge på at det er greit å formidle opplevelser og at renholdsleder tar opp problematikken med angjeldende kunde/eier/ledelse. I denne prosessen gir renholdslederen sin medarbeider respekten tilbake fordi enighet om uakseptable forhold etableres; at en renholder ikke skal finne seg i alt. Det finnes grenser. Dette er et eksempel på at renholdsleder må ha arbeidsbetingelser som gjør at en både kan være arbeidsleder og personalleder.

4.6 Opplevde utfordringer og begrunnelsen for intervensjon i de tre bedriftene

De tre bedriftene som vi nå skal gå nærmere inn i, representerer virksomheter som befant seg i ulike situasjoner da de ble delaktige i renholdsprosjektet. De ble invitert til å delta i tiltaksdelen i prosjektet, men befant seg på ulike faser i interne prosesser og hadde allerede ting på gang. Eksempelvis var det for noen en prosess i retning av EU sertifisering, noen ville sette i verk prosesser/tiltak som svar på resultatene fra spørreundersøkelsen eller på bakgrunn av egne overordnede, etiske forståelser. Revisjon av rutiner for å gjøre egne arbeidsformer så gode som mulig, inngikk som begrunnelse for valg av tiltak. Interne idédugnader var grunnlaget for flere.

Bedriftseksempel I

I en av de deltagende bedriftene la man opp til systematisk erfaringsutveksling, opplæring, nytenkning og konsolidering innen gruppen "bindeledd" (renholdsledere). Denne gruppen arbeidet både med å utvikle gode opplæringsrutiner, erfaringsinnhenting og arbeidsmiljøtiltak innen hver enkelts renholdsgruppe og som arbeidet med ledelsen om fellestiltak, erfaringer og nye rutiner. De arbeidet konkret og målrettet. De utviklet seg til å bli en godt konsolidert gruppe mellomledere.

Gruppen, som etter hvert kalte seg KRONBLAD-gjengen, kom også med ønsker om opplæring som lå utenfor det konkrete renholdsfaglige. Kronblad-bildet hadde dermed fått en plass i deres språk som et begrep de hadde et forhold til, og med et innhold som var knyttet til deres felles erfaringer som "bindeledd" i organisasjonen. Dette ga dem grunnlag for å snakke seg frem til felles forståelse av behov for tiltak. Ingen ekspert hadde gitt dem en "diagnose", men

var tilgjengelig for dem når de gjerne ville sjekke ut sin gjennomgang av hvor de befant seg og hvilke muligheter dette ga.

Som illustrasjon kan vi ta med en dagsorden fra ett av deres arbeidsmøter:

SAK: "REVISJON AV REDSKAPENE"

torsdag 23. mai fra KL. 10.00 - ca KL.15.00

Jeg ber dere tenke gjennom:

- Har vi redskaper vi ikke har nytte av?
Skjemaer, prosedyrer m.m
- Mangler vi noe?
- Har vi (jeg) gode rutiner?
- Er det noe som er tungvint?
- Fungerer opplæringspakken for renholdere?

I tillegg til dette har jeg ønske om at vi skal snakke om:

- Latter i hverdagen
- Motivasjon

Andre saker/punkter dere ønsker å ta opp

Et tema som kom opp i Kronbladgruppen var ønsket om å utvikle et godt system for medarbeidersamtaler. I dette arbeidet gjennomgikk gruppen først en del materiale om emnet, så arbeidet man seg frem til et skjema og dernest hadde man en intern øvelse hvor man testet ut medarbeidersamtalskjemaet på hverandre, for å føle seg tryggere når de skulle ha medarbeidersamtaler med sine renholdere. I denne treningsøkten bisto både bedriftens ledelse og AFI underveis⁸.

Den utviklingen som er skissert her forteller at det kan ha grunnleggende betydning at ledere får muligheter til å myndiggjøre seg gjennom utprøving i små skritt. Etter en stund kom denne effekten til syne ved at de gikk inn i et konkret og utfordrende prosjekt. En kvalitativ endring er gjerne at man som gruppe klarer å holde i gang endringsprosesser som krever møysommelighet og vedvarende innsats over tid. Ett eksempel på dette er at et annet resultat av gruppens drøftinger av felles utfordringer, er at den eksterne ressurspersonen foreslo et språkopplæringstiltak for en gruppe vietnamesiske renholdere. Begrunnelsen for tiltaket kan ses i prosjektbeskrivelsen som er gjengitt under.

⁸ Se vedlegg: Medarbeidersamtalskjemaet som bedriften valgte etter en grundig gjennomgang av tilgjengelig materiale.

Felles språk er en forutsetning for:

- At ansatte og arbeidsplassen skal kunne samarbeide om viktige sider ved arbeidet og arbeidsmiljøet
- Opplæring
- Forståelse av veiledning når det gjelder ergonomi
- Kvalitetssikringsarbeid i henhold til NS-EN ISO 9002
- Kundekontakt
- Samarbeid med kolleger
- Medarbeidersamtaler med oppfølging
- Evne til å formulere opplevelse av sterke og svake sider ved egen arbeidssituasjon

Mål og hensikt

Kortsiktig:

- Bedret beherskelse av norsk vil sørge for at vi kan nå hva språk er en felles forutsetning for, se "bakgrunn"
- Det utarbeides en enkel modell for testing av kunnskapsnivå og forståelse av norsk

Langsiktig:

- Alle medarbeiderne må beherske nye bransjekrav som implementeres
- Kunnskaper gir trivsel. Dette vil gi medarbeidere som vil forbli innen renhold
- Lojale medarbeidere
- Medarbeidere som er aktive i HMS-arbeidet
- Enklere rekruttering
- Gjøre renholdsbransjen til en attraktiv arbeidsplass for nye landsmenn

Gjennomføring av et slikt pilotprosjekt vil kunne gi kunnskaper og modeller for en type opplæring som er viktig for bransjen. Antakelsen er at utviklingen av et slikt program vil ha som tilleggseffekter at en får til bedret kommunikasjon og mestring av egen arbeidssituasjon:

1. Vi ser her muligheten for å lage et opplegg som er direkte knyttet til egen bedrift. Dette er med på å skape en vi-følelse og derav påfølgende positiv effekt i forhold til trivsel
2. Ved å bruke bilder og lyd kan alle oppleve mestring. Vi vil bruke bilder av konkrete gjenstander som er gjenkjennbare
3. Ved å skrive ordene på vietnamesisk og så på norsk ved abstrakte uttrykk (begreper som ikke kan avbildes, f.eks supplering) vil vi gi den fremmedspråklige en følelse av at vi bryr oss om ham ved at vi har lært oss det på hans språk
4. Ved å bruke cd-rom og data kan vi også få dette til på hjemmebane uten å måtte benytte oss av lærer i stor grad
5. Noe lærerbistand (5-6 møter) vil gi prosjektet muligheter til fortløpende å tilpasse seg deltakernes nivå
6. Bildebruken skaper en modell som blir universell og kan brukes også overfor andre språkgrupper i selskapet
7. Bildebruken medvirker til at prosjektet ved enkle midler kan overføres til andre bedrifter i samme bransje
8. Prosjektet kan også involvere bedrifter der renholdere utfører sitt arbeid. Dette kan være med på å gi servicebedrifter en enda større binding til kundene og økt respekt for det personalmessige arbeidet ved bedriften

Denne prosjektbeskrivelsen gir et godt bilde av den helhetlige tenkningen som lå til grunn for alle utviklingstiltakene i bedriften. Utgangspunktet var et konkret språkproblem. Dette ble drøftet i gruppen renholdsledere og innen bedriftens ledelse. AFI hadde erfaring fra tilsvarende opplæring innen et lese-/skriveprosjekt for arbeidsledige i Lillesand. Disse erfaringene nyttiggjorde renholdsbedriften seg av. Ved avslutningen av opplæringen besto alle en språktest, og de var synlig stolte da deres innsats ble omtalt i Stavanger Aftenblad.

Andre områder som bedriften arbeidet med fra prosjektet startet høsten 1999⁹:

- Opplæring av Kornblad-gruppen i konfliktanalyse og konfliktmestring (v/AFI)
- Pedagogikk/opplæring av andre (v/Spesialpedagog og fysioterapeut Per Halvor Lunde, som ble trukket inn for å styrke renholdsledernes kompetanse med henblikk på å lære opp nye medarbeidere)
- Ergonomi. Ergonomiproblematikken (drøftet både med bedriftshelsetjenesten og Per Halvor Lunde)
- Viktige aspekter ved det psykososiale arbeidsmiljøet: Hvordan kan renholdslederne medvirke til et bedret psykososialt arbeidsmiljø? Forholdet mellom arbeidsglede, stress og utbrenthet (med input fra AFI)
- Teambygging i Kronbladgruppen med vekt på personalledelse og organisasjon (v/AFI)
- Kulturforståelse og bedriftskultur, særlig viktig i arbeidsplasser med flerkulturell arbeidsstokk (v/AFI)
- Sykefravær og Aktiv sykemelding (med input fra Bedriftshelsetjenesten)
- Kvalitetssikring av arbeid (med input fra egen ledelse)

Renholdsprosjektet i denne bedriften kom på et tidspunkt hvor bedriften hadde konsolidert seg og var etablert med mange renholdsoppdrag. Deres utfordring var svært forenlig med renholdsprosjektets intensjoner. De ønsket å utarbeide gode rutiner for rekruttering, opplæring og ivaretagelse av sitt personale, samtidig som de la stor vekt på å sikre at arbeidet ble utført kvalitetsmessig tilfredsstillende slik at de beholdt kundene. De var i en stabiliseringsfase, ikke i en ekspansjonsfase. Det var med andre ord rom i organisasjonen til å drive med prosjektarbeid.

Prosjektene som bedriften valgte ut var også i tid viktig for arbeidet med ISO-sertifisering og miljøsertifisering/Fyrtårnprosjektet. Bedriften hadde også en ildsjel i ledelsen som maktet å holde i alle trådene, motivere sine renholdsledere og være synlig tilstede for dem. Renholdslederne utviklet seg i samme retning. De arbeidet hele tiden med å være en tilsvarende leder for sine renholdere. De var mye ute på renholdernes arbeidsplasser. De ga opplæring, hadde regelmessige kvalitetsvurderinger og de var til støtte de gangene renholderne opplevde problemer i forhold til kundene. Tallene som det henvises til i tabell 15, 16 og 17 i denne rapporten kan kun forklares ut i fra det systematiske personalarbeidet som er beskrevet her.

⁹ Det er viktig å understreke at AFI kun deltok etter konkret invitasjon

Bedriftseksempel II

I en annen bedrift i prosjektet la man også stor vekt på et helhetlig syn på utviklingen. Denne bedriften var betydelig mer spredt enn den beskrevet i eksempelet over, og den hadde også en rekke andre tiltak som det ble arbeidet med. Denne bedriften hadde ikke like mye rom i organisasjonen for intensivt prosjektarbeid, de måtte arbeide på noe lengre sikt. Deres angrepsvinkel er likevel tilsvarende bedriftseksempel I. AFI deltok på en del møter med renholdsledere i bedriften og intervjuet disse. Bedriften utviklet et prosjektnotat som inneholder konkrete tiltak og en del mer langsiktige mål. Punktene som ble tatt med etter interne drøftinger var¹⁰:

HVA KAN VI BIDRA MED I [BEDRIFTENS NAVN] FOR Å MINSKE PLAGER?

VI KAN:

- Skape godt arbeidsmiljø og trivsel
- Gjøre arbeidstakerne trygge og viktige
- Ha medarbeidersamtale
- Sørge for jevnlig kontakt med nærmeste leder
- Prøve å få variasjon i oppgaver, minst mulig ensformige arbeidsoppgaver
- Skaffe mindre belastende oppgaver til de som av helsemessig grunn har plager
- Bruk av aktiv sykemelding
- Høyne statusen på yrket
- Flere kontrakter på dagtid
- Bidra med hjelp til videreutvikling for de som ønsker det
- Riktig bruk av skotøy
- Sørge for bruk av midler som ikke skaper allergi
- Hansker uten lateks
- Høyere lønn til de med mer kompetanse og erfaring
- Sørge for opplæring
- Intern avis
- Redusere turnover

Denne bedriften valgte også å starte opp et intern avis for å møte utfordringene ved stor geografisk spredning. Avisen eller bladet ble særdeles godt mottatt av de ansatte. Blad nr.1 – årgang 1 ligger som vedlegg til denne rapporten. Bedriften så de samme utfordringene som bedriften i intervensjonseksempel 1, men la i tillegg stor vekt på å få gitt medarbeiderne opplæring til Fagbrev for Renholdere.

¹⁰ For utdyping se vedlegg

Bedriftseksempel III

De erfaringene som renholdslederne gjorde seg under arbeidet med konsernets tre hovedområder innen arbeidsmiljø og arbeidsorganisering, ble drøftet i to grupper med arbeidsledere, samt i enkeltintervju med disse. Tiltakene var besluttet sentralt, men måtte få en lokal utforming ut fra forskjellige arbeidsoppgaver, bemanning og geografisk spredning (noen renholdsledere hadde kontrakter som var spredt over store regioner, andre hadde mer konsentrerte oppgaver i en by).

Renholdsledernes plassering i organisasjonen gir dem god oversikt over medarbeiderne og over renholdernes arbeidsoppgaver. Hele teamkonstruksjonens vellykkethet er avhengig av en slik "mikrokunnskap". Teamene ble følgelig forsøkt konstruert ut fra både menneskelige og arbeidsmessige vurderinger, og viser igjen den sammensatte rollen som renholdsleder har i personal og arbeidsledelse. Erfaringene med å redusere kvelds- og nattarbeid gikk, i følge renholdslederne, mye lettere enn det de hadde trodd. *"Det er en myte at ikke kundene aksepterer renhold på dagtid, de aller fleste synes det er ok, og noen mente også at det var å foretrekke"*, slik en renholdsleder uttrykte det.

Bedriftens mest langsiktige prosjekt var å få mest mulig heltidsansatte renholdere. Dette var sterkt ønsket fra fagforeningen. Mange renholdere ønsker ikke heltid og mange kan ikke arbeide heltid av sosiale og helsemessige grunner. Strategien for å nå slike mål må være både å ivareta de som er ansatte etter eget ønske på deltid og å utarbeide rekrutteringsplaner med sikte på å øke antallet heltidsstillinger. Dette hadde et tidsperspektiv langt utover vår prosjektperiode.

I drøftingene med renholdsarbeiderne erfarte vi at mange av dem har svært travle arbeidsdager, det er lite rom i hverdagen til å utforske egne behov og egne "påfyllsmekanismer". I prosjektet ble det nevnt flere ganger at det å sitte i et møte med de andre renholdslederne og diskutere erfaringer og få gode råd fra andre i samme situasjon, var interessant og givende. Dessverre hadde de sjelden tid til slike møter.

4.7 Avsluttende kommentarer

Vi har valgt ut noen eksempler på det systematiske arbeidet som ble nedlagt av bedrifter i prosjektet "Arbeidsmiljø og helse i renholdsbransjen". Alle tiltakene henger sammen, eller ble sett i sammenheng av bedriftene. Selv om en slik kompleks tilnærming er krevende, tror vi at dette er det beste veivalget fordi virkeligheten til renholderne er svært variert og utfordringene mange. Det er den måten som bedriftene arbeidet på, som er vesentlig: De tok utgangspunkt i renholdsyrkets praktiske og sosiale utfordringer, som fjernarbeid, og de vektla renholdernes arbeid som sentralt for utviklingsarbeidet. De sentrale lederne markerte alle en tydelig vilje til å satse.

Idet renholdslederne ble så sentrale i utviklingsarbeidet tror vi at det er nødvendig for renholdsbransjen både å drøfte disse stillingenes utforming og behov for opplæring. Noen sentrale spørsmål blir i den sammenheng:

1. Hvor mange renholdere kan hver renholdsleder ivareta?
2. Hvordan er rutineene for kvalitetssikring lagt opp?
3. Hvilke andre arbeidsoppgaver kan en renholdsleder ha uten at det går utover personalledelse, arbeidsledelse og opplæring?

Det danske forskningsprosjektet "Virksomhedernes psykiske arbejdsmiljø" (VIPS) trekker en rekke konklusjoner som støtter våre erfaringer. VIPS-casene viser hvordan visse betingelser må være tilstede for at arbeidsmiljøkartlegginger skal lede til ønskverdige endringer på den enkelte arbeidsplass. Arbeidsmiljøkartlegginger kan gi verdifull viten, men de vil gjerne være konstruert på et teoretisk begrep om psykisk arbeidsmiljø og resultatene har vist seg vanskelig å fortolke og omsette til prioriterte innsatser.

En av konklusjonene fra det danske prosjektet er blant annet at iverksatte intervensjoner, også i noen VIPS-tilfelle, heller førte til "et ringere psykisk arbeidsmiljø". Der det var lagt til rette for å samtale om hvordan kartleggingsresultater kan forstås i forhold til utfordringer i eget arbeid, gikk det bedre. Det er, enkelt uttrykt, *ikke* nok å snakke ut fra abstrakte modeller. Relateringen til deltakernes konkrete erfaringer utgjør en forskjell. For eksempel kan enkle spørsmål åpne opp for grunnleggende utfordringer: Hva er den gode ytelsen? Hva er det gode produkt eller den gode service. Hvilke arbeidsprosesser, rammer og ledelsesprosesser er typisk for å få dette til? VIPS-erfaringene tilsier at en avgjørende forutsetning for at forandringsinitiativer får suksess, er at de bidrar til å fastholde, utvikle og fornye en positiv mening i arbeidet – for de arbeidende. Uten dette vil den subjektive drivkraften mangle, konkluderer de danske forskerne. Hensyn til selve kjernen i arbeidet, dvs. oppgavene, deres betingelser og arbeidets nødvendighet, undervurderes ofte. "Mestring" snarere enn "egenkontroll" i arbeidet kommer i fokus. Mestring kan da tolkes som en drivkraft i ny meningsdannelse. Håp og motivasjon er tett knyttet sammen. Opplevelsen av å mestre arbeidet og at det har kvalitet i seg selv er et omdreiningspunkt i en positiv opplevelse av arbeidet. Tap av mening med arbeidet og det å måtte gå på akkord med kvalitet er ansett som en integritets-trussel, noe som igjen får følger for psykisk helse.

Felles mening vil som regel, implisitt eller eksplisitt, romme en form for handlingsteori og støttes av kulturen på arbeidsplassen. Handlingsorientert forskning kan inngå i slike prosesser der frihetsgrader og tolkning av nødvendigheter defineres og omdefineres.

I dette kapitlet skal vi se nærmere på arbeidsmiljø- og helsesituasjonen i 3 virksomheter innen renholdsbransjen i Norge. Bakgrunnen for denne undersøkelsen var at SBL og NHO ønsker å se nærmere på hvorvidt utprøving av arbeidsmiljøtiltak i bransjen kunne bidra til å forbedre arbeidsforhold og sykefravær blant servicearbeidere. De 6 virksomhetene som deltok i tiltaksutprøvingen var geografisk spredt, var av ulik størrelse og befant seg i privat sektor.

Renholdsbedriftene som deltok i tiltaksutprøvingen, ble også gjenstand for spørreundersøkelser blant de ansatte på to tidspunkt. Disse spørreundersøkelsene gikk temamessig inn i spørsmål knyttet til arbeidsorganisering, arbeidstid, ledelse, arbeidsmiljø og helse og ble sendt til bedriftene i to omganger. Den første før tiltakene ble prøvd ut, i 1999. Svarprosenten var 57 % (268 av 470). Oppfølgingsundersøkelsen ble sendt ut i 2001, etter at tiltakene var prøvd ut. Svarprosenten her var 47 % (140 av 301). Materialet kan dessverre ikke si noe om hvor mange av respondentene som har sluttet i perioden mellom 1999 og 2001.

Vi skal i det følgende se nærmere på hvordan respondentene har beskrevet arbeidsmiljø- og helsesituasjonen i de to undersøkelsene. De fleste av respondentene var ikke overraskende kvinner, 67 %, 29 % var av utenlandsk opprinnelse.

5.1 Arbeidssituasjonsbeskrivelse 1999 og 2001

Vurdering av arbeidet og fremtidsutsikter

Tabell 1 illustrerer at det kun er marginale endringer i respondentens svar på hvorvidt de ville valgt renholdsyirket igjen.. Det mest interessante ved disse tallene ser vi i de nederste radene: om lag 60 prosent ville ikke valgt renholdsyirket i dag dersom de kunne valgt på nytt. Dette illustrerer muligens at renholderne selv oppfatter yrket sitt som et siste valg. Som vi tidligere har vært inne på viser forskningen for øvrig at renhold for mange representerer en type siste utvei i arbeidslivet.

Tabell 1 Renholdsyirket og yrkesvalg

	1999	2001
	N=268	N=140
Ville du velge det samme slags arbeid som du har i dag hvis du kunne starte på nytt?	%	%
Ja, helt sikkert	13	13
Ja, nokså sikkert	23	21
Nei, tvilsomt	40	41
Nei, bestemt ikke	20	24

Det er imidlertid også interessant å se at over 30 % av dem som befinner seg i yrket, er positive: de ville valgt samme type arbeid på nytt. Bedriftsutvalget er såpass lite at vi ikke kan

konkludere på forskjeller mellom de ulike bedriftene. Når det gjelder spørsmålet om valg av renholdsyrket på nytt, er det likevel indikasjoner i materialet på at den renholdsbedriften som organiserte arbeidet mest forskjellig fra de andre deltakerbedriftene, også er den bedriften som har flest medarbeidere som kunne tenkt seg å velge renholdsyrket på nytt (Stavanger). I denne bedriften ble det satt fokus på arbeidsmiljø og helse i det daglige arbeidet. Ledelsen var bevisst på at ulike ansattegrupperinger hadde ulike behov, f eks knyttet til språkforståelse og livssituasjon.

I tabell 2 ser vi et overraskende positivt resultat: om lag 75 prosent av respondentene opplever arbeidet sitt som meningsfullt. Til tross for de kjente arbeidsmiljøutfordringer som kjenner tegner dette yrket (store fysiske krav og belastninger, lav medbestemmelse, dårlige utviklingsmuligheter, høy turnover og sykefravær), kan altså disse resultatene tyde på at renholderne opplever eget arbeid som betydningsfullt og synlig for andre.

Tabell 2 Syn på arbeidets meningsverdi

	1999	2001
	N=268	N=140
	%	%
Føler du at arbeidet ditt er meningsfylt?		
Svært meningsfylt	25	26
Ganske meningsfylt	49	51
Ikke særlig meningsfylt	19	16
Slett ikke meningsfylt	3	5

Tabell 3 illustrerer en opplevelse av at flere faktorer ved arbeidssituasjonen har endret seg til det verre i perioden fra 1999 til 2001, og at dette medvirker til at mange har planer om å slutte i løpet av kommende år. 18 % av respondentene i 2001 opplyser at de ønsker seg større utfordringer i arbeidet sitt, mange mener det er for høyt tempo og 10 % av respondentene i 2001 har planer om å slutte av helsemessige årsaker. I tillegg ser vi at bortimot 10 % ønsker å slutte fordi de er utslitt, noe som peker på den fysiske belastningen i arbeidet som renholder.

Tabell 3 Sluttårsaker

	1999	2001
	N=268	N=140
	%	%
Har du planer om å slutte i den nåværende jobben i løpet av de nærmeste 12 måneder? (Du kan gjerne krysse av flere svar)		
Ja, jeg ønsker en mer interessant og utfordrende jobb	14	18
Ja, jeg ønsker en jobb med annen arbeidstid eller kortere arbeidsreise	5	5
Ja, jeg ønsker en jobb med bedre muligheter til forfremmelse	3	7
Ja, jeg ønsker bedre arbeidsforhold/arbeidsmiljø	8	6
Ja, jeg vil begynne på utdanning	4	4
Ja, det er for høyt tempo	6	16
Ja, det er for høye arbeidskrav	2	7
Ja, av helsemessige grunner	7	10
Ja, jeg er utslitt	6	9
Ja, jeg vil være hjemme	-	-

Arbeidsevne

Tabell 4 viser at det er færre i 2001 enn i 1999 som rapporter om at de er dårlig skikket til å møte de fysiske kravene. Samtidig vurderer 70 prosent sin arbeidsevne som god eller meget god.

Tabell 4 Arbeidsevne og fysiske krav i arbeidet

Hvordan vurderer du din nåværende arbeidsevne i forhold til de fysiske kravene i jobben din?	1999	2001
	N=268	N=140
	%	%
Meget god	24	18
God	46	52
Middels	19	26
Dårlig	3	1
Meget dårlig	4	1

Tabell 5 Arbeidsevne og mentale krav i arbeidet

Hvordan vurderer du din nåværende arbeidsevne i forhold til de mentale kravene i jobben din?	1999	2001
	N=268	N=140
	%	%
Meget god	32	29
God	46	48
Middels	14	18
Dårlig	2	4
Meget dårlig	1	2

Når det gjelder sammenhengen mellom de mentale kravene i jobben og arbeidsevnen, viser det seg at det heller ikke her er mange som opplever å ha dårlig arbeidsevne, selv om det er flere i 2001 enn i 1999 som krysser av for dårlig eller meget dårlig (tabell 5).

Både når det gjelder de fysiske og de mentale kravene ser vi en økning i antall respondenter som plasserer seg selv i kategorien middels. Denne kategorien antas å være brukt av de som har en variert opplevelse av sin egen arbeidsevne - den er kanskje i større grad preget av "dagsformen" enn det som er tilfelle blant dem som plasserer seg selv i ytterpunktene?

Samlet sett er bildet nokså entydig: de langt fleste av renholderne i vårt materiale har en positiv opplevelse av sin egen arbeidsevne.

Helse

Forskning på ufaglært arbeidskraft viser ofte at renholdsarbeidet ikke er helsefremmende. I denne studien viser det seg at 12 prosent i 1999 og 9 prosent i 2001 i stor grad blir hemmet av sin helsetilstand i arbeidsutøvelsen (tabell 6). Andelen som selv hevder at de ikke er i stand til arbeidet har gått ned fra 6 til 1 prosent i løpet av undersøkelsesperioden. Det er sannsynlig at dette også skyldes at vi har hatt et kraftig frafall i antall respondenter fra første til andre spørretidspunkt. De med dårligst helse har med stor sannsynlighet sluttet.

Tabell 6 Helse og arbeidsutførelse

Samlet sett – i hvilken grad mener du din helsetilstand hemmer deg i arbeidet?	1999	2001
	N=268	N=140
	%	%
Ingen hindringer/jeg har ingen sykdom	30	37
Klarer arbeidet med noe plager/ubehag	43	38
Må noen ganger redusere tempoet eller endre arbeidsmåten	13	14
Må ofte redusere tempoet eller endre arbeidsmåten	4	3
På grunn av sykdom kan jeg bare ha deltidsarbeid nå	2	5
Jeg synes selv at jeg ikke er i stand til å arbeide	6	1

Tabell 7 viser at det i 2001 er 36 prosent som mener at de har en bedre helsetilstand enn andre på sin egen alder og sitt eget kjønn. Vi kan ikke si sikkert om dette er et uttrykk for at man må ha jernhelse for å bli værende i renholdsyrket, eller om dette betyr at de har et urealistisk bilde av andres helse. Det er samtidig interessant å konstantere (tabell 8) at en relativt høy andel av respondentene er usikre på hvorvidt de vil beholde sin nåværende gode helse: i 2001 ser vi av tabellen under at 35 % av de spurte er usikre på om de vil være helsemessig i stand til å utføre jobben sin om to år og at 4 % anser dette for å være utenkelig.

Tabell 7 Selvvurdert helse sammenlignet med andre

Hvordan synes du at helsen din er sammenlignet med andre personer på din egen alder og av samme kjønn som deg?	1999	2001
	N=268	N=140
	%	%
Mye bedre	14	10
Litt bedre	14	26
Det samme	54	51
Litt dårligere	13	10
Mye dårligere	1	1

Tabell 8 Helse og arbeidsutførelse

Hvis du tenker på helsen din, tror du at du er i stand til å utføre jobben din om to år?	1999	2001
	N=268	N=140
	%	%
Utenkelig	6	4
Ikke sikkert	32	35
Sikkert	60	59

5.2 Endring på din arbeidsplass

Vi skal nå se nærmere på hvilke konkrete endringer som har funnet sted på arbeidsplassnivå i perioden fra 1999 til 2001, når det gjelder arbeidstid og arbeidsorganisering.

Arbeidstid og arbeidsmengde

Tabell 9 viser at nesten 40 prosent av respondentene i denne undersøkelsen jobber et høyere antall arbeidstimer i 2001 enn i 1999. Dette er i tråd med ønske om flere heltidsansatte i bransjen.

Tabell 9 Endringer i antall arbeidstimer

Antall av arbeidstimer de to siste årene	Endring i prosent
Har økt	39
Det samme	41
Har gått ned	15

Den største endringen går på at flere jobber mer på dagtid i 2001 enn i 1999 (tabell 10). Det er ingen økning i nattarbeidet, mens 5 prosent flere jobber på kveldstid. Dette representerer også en ønsket utvikling.

Tabell 10 Arbeidstidsendringer

Har du fått forandret arbeidstid i løpet av de to siste årene?	Endring i prosent
Dag	
Mer dag	30
Mindre dag	9
Uforandret	36
Kveld	
Mer kveld	13
Mindre kveld	8
Uforandret	18
Natt	
Mer natt	1
Mindre natt	1
Uforandret	3

Tabell 11 viser at 45 prosent er godt fornøyd med de endringene de har opplevd.

Tabell 11 Syn på arbeidstidsendringer

Hvis du har fått endret arbeidstiden din, er du tilfreds med arbeidstiden din slik den nå er blitt? (5 = betyr at du er meget tilfreds med arbeidstiden).	Endring i prosent
1 utilfreds	4
2	4
3	16
4	21
5 meget tilfreds	24

Arbeidsorganisering

Vi ser av tabell 12 at 55 % ikke har opplevd endringer i arbeidsmiljøet, mens 35 % har opplevd positive endringer.

Tabell 12 Arbeidsmiljøendringer

Har noe ved arbeidsmiljøet ditt forandret seg i løpet av de to siste årene?	Endring i prosent
Ja, positivt	35
Uforandret	55
Ja, negativt	5

På slutten av 1990-tallet ble nye måter å organisere arbeidet blant renholdere generelt prøvd ut. Eksperter på ergonomisk arbeidsmiljø tok til orde for at belastningene i yrket kunne bli mindre dersom renholdere i større grad jobbet sammen i par eller i team for å avlaste hverandre. Som et resultat av denne "trenden" valgte forskerteamet å inkludere spørsmålet som er gjengitt i tabell 13 i spørreskjemaet. Tallene i denne undersøkelsen viser at disse anbefalingene i liten grad er utprøvd i praksis i "våre" renholdsbedrifter: det er flere som jobber alene i 2001 enn i 1999, og færre som jobber i team. Det er en marginal økning i antallet respondenter som jobber i par. Det er ikke mulig på bakgrunn av våre data å si noe om hvorvidt denne utviklingen er et uttrykk for renholdernes egne ønsker eller en ledelsesbeslutning.

Tabell 13 Arbeidsorganisering i 1999 og 2001

Hvordan er arbeidet ditt organisert i 1999 og i dag?	Prosent
1999	
Jobbet alene	44
Jobbet i par	17
Jobbet i team	19
2001	
Jobbet alene	56
Jobbet i par	19
Jobbet i team	13

Når renholderne blir spurt om de er fornøyde med de organisatoriske endringene som har funnet sted i perioden mellom spørretidspunktene, gir de fleste uttrykk for at de er tilfredse. Dette resultatet kan ses som en indikasjon på at det spiller mindre rolle om man jobber alene, i par eller i team. Dette er illustrert i tabell 14. Disse resultatene er svært interessante sett i sammenheng med dansk og finsk forskning om hvordan psykososiale arbeidsfaktorer påvirker stress blant renholdere. Denne forskningen viste at det å arbeide alene er stressfremkallende, mens det å arbeide i team motvirker stressreaksjoner (Woods 2006, Huth 1996, Nielsen 1995).

Tabell 14 Syn på endring i arbeidsorganisering

Hvis organiseringen av arbeidet ditt (om du jobber alene eller sammen med andre) er endret i løpet av de siste to årene, er du tilfreds med dette? (5 = meget tilfreds med den nye arbeidsorganisering).	Endring i prosent
1 utilfreds	2
2	4
3	11
4	24
5 meget tilfreds	29

5.3 Opplevelse av å bli verdsatt av kunder, kolleger og ledelse

I alle typer servicearbeid vil relasjonen mellom servicearbeideren og kundene være et vesentlig element i den enkeltes mestringsopplevelse. Forskning på mestring og emosjonelt arbeid [93] viser også at den enkeltes forhold til kolleger og ledelse får betydning for hvordan man opplever den totale arbeidssituasjonen. I tabellene 15, 16 og 17 (se under) ser vi at 30 % av respondentene har opplevd en positiv endring i relasjonene overfor leder og kollegaer i perioden mellom 1999 og 2001. Økningen i opplevelsen av å bli verdsatt er enda mer positiv i forholdet til kundene: halvparten blir mer verdsatt i 2001 enn i 1999. Dette er interessant ikke minst sett i sammenheng med forskning på servicearbeid generelt. Stadig flere opplever at kundene blir mer krevende og at kundekontakt derfor kan oppleves mer belastende i dagens arbeidssituasjon. Hva som er årsaken til at renholdere i denne undersøkelsen er gjenstand for en såpass positiv utvikling, er det vanskelig å si noe presist om. Det er imidlertid å håpe at utviklingen delvis er et resultat av de tiltak som ble satt i verk som del av prosjektet. Parallelt med denne undersøkelsen ble yrket utsatt for en mer positiv oppmerksomhet gjennom f eks *Ren Utvikling* – Stiftelsen for utvikling og godkjenning av renholdsbedrifter. I tillegg ble en utprøving av fagutdanning med fagbrev utprøvd. Det er også en mulighet for at den berømmelige Hawthorne-effekten¹¹ gjorde seg gjeldene i nettopp de bedriftene som deltok i denne undersøkelsen. Gjennom å bli utsatt for positiv oppmerksomhet (tiltaksutprøving) kan renholderne ha utviklet en økt selvbevissthet og med påfølgende økt respekt for sin egen arbeidsrolle og arbeidsutøvelse, noe som igjen kan ha medført at de har gjennomført kundemøtene på en annen måte enn tidligere.

Å være gjenstand for oppmerksomhet gjennom forsøksvirksomhet og undersøkelser gir muligens et ekstra positivt resultat her. Dette fordi terskelen er lavere for å kommunisere med kundene blant de norske renholdere idet de har bedre språkferdigheter. I tillegg til dette viser intervensjonsdelen av studien at det nytter å jobbe med å utvikle språkferdigheter blant fremmedspråklige ansatte: den bedriften som satset på å jobbe med dette temaet i intervensjonsperioden, kunne vise til svært gode resultater på språktest blant fremmedspråklige ansatte. For utdyping av dette poenget se kapittel 4.

¹¹ Hawthorne-effekten dokumenterte at det å bli undersøkt, i seg selv frembringer endringer (som fordunster igjen når undersøkelsen er over).

Våre videre analyser av datamaterialet viser at de respondentene som har opplevd å bli mer verdsatt av sin ledelse, også har den mest positive opplevelsen av arbeidsmiljøendringene. Dette betyr at ledelse er spesielt viktig for den enkeltes opplevelse av det totale arbeidsmiljøet.

Tabell 15 Opplevelse av å bli verdsatt - ledelse

	Endring i prosent
Din opplevelse av å bli verdsatt av din ledelse	
Jeg opplever å bli mer verdsatt	30
Jeg opplever ingen forandring	57
Jeg opplever å bli mindre verdsatt	7

Respondenter som har opplevd å bli mer verdsatt av sine kunder og arbeidskolleger, har også de mest positive opplevelsene av arbeidsmiljøendringene (tabell 16 og 17).

Tabell 16 Opplevelse av å bli verdsatt - kunder

	Endring i prosent
Din opplevelse av å bli verdsatt av kundene	
Jeg opplever å bli mer verdsatt	50
Jeg opplever ingen forandring	44
Jeg opplever å bli mindre verdsatt	1

Tabell 17 Opplevelse av å bli verdsatt - kolleger

	Endring i prosent
Din opplevelse av å bli verdsatt av dine arbeidskolleger	
Jeg opplever å bli mer verdsatt	30
Jeg opplever ingen forandring	63
Jeg opplever å bli mindre verdsatt	7

Hovedtendensen er klar: opplevelse av å bli verdsatt har for om lag halvparten av respondentene økt både når det gjelder ledelse, kunder og kolleger.

5.4 Kvalitet i ledelse

Ledelses- og management-litteratur konkluderer ofte med at ledelse i seg selv er av vesentlig betydning for en organisasjons resultatoppnåelse. Ser man på forskning som har fokusert på organisatorisk rettferdighet (organizational justice), er innretningen en noe annen. I denne litteraturen, som blant annet finnene [63] har gitt vesentlige bidrag til, viser det seg at det er det kvalitetsmessige innholdet i ledelse som har størst betydning for trivsel og velvære blant de ansatte, spesielt blant kvinner.

I vår undersøkelse viser det seg at om lag en tredjedel har opplevd en positiv utvikling i kontakten med sine respektive arbeidsledere, 6 % føler at denne har blitt dårligere i perioden mellom spørretidspunktene (tabell 18).

Tabell 18 Kvalitet på arbeidslederkontakt

	Endring i prosent
Kontakt med arbeidsleder	
Jeg opplever at kontakten ble bedre	35
Uforandret	54
Blitt dårligere	6

Om lag like mange har opplevd at mulighetene for å ta opp problemer med arbeidsledelsen har forandret seg til det bedre:

Tabell 19 Muligheter for å ta opp problemer med arbeidsledelse

	Endring i prosent
Har dine muligheter for å ta opp problemer med din arbeidsledelse forandret seg?	
Ja, det er blitt bedre	36
Ingen forandring	55
Nei, de er blitt dårligere	5

Tabell 19 viser også at generelt bedre kontakt med arbeidsleder og bedrede muligheter for å ta opp problemer også medfører et mer positivt syn på arbeidsmiljøendringer.

Tiltaksarbeidet i disse bedriftene handlet i stor grad om å bedre den interne kommunikasjonen og det lokale arbeidsmiljøet gjennom å fokusere på en endring av ledelseskonseptet og gjennom en utvikling av det relasjonelle aspektet mellom kollegene. Som vi ser av tabell 20, er det nærmere 40 % av respondentene som opplever at de har fått bedre kontakt med sine kolleger.

Tabell 20 Kvalitet på kollegakontakt

	Endring i prosent
Kontakt med arbeidskolleger	
Jeg opplever at kontakten har blitt bedre	38
Uforandret	51
Blitt dårligere	6

5.5 Tilrettelegging og opplæring

Arbeidsmiljølovens § 3-1 regulerer arbeidsgivers ansvar og forpliktelser til et systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid og krever at arbeidsgiver skal utøve et *systematisk* arbeid som blant annet skal sikre ivaretagelse av den ansattes helse. AML § 1-1, bokstav a er også relevant i denne sammenheng. Her heter det at lovens formål er: *”å sikre et arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon, som gir full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger, og med en velferdsmessig standard som til enhver tid er i samsvar med den teknologiske og sosiale utvikling i samfunnet”*.

Tilrettelegging av arbeid og opplæring i arbeidsoppgaver, produkter, redskaper og rutiner spiller en vesentlig rolle i den enkelte renholders opplevelse av mestring og for den enkeltes helse. I spørreundersøkelsen ble derfor spørsmål knyttet til opplæring og tilrettelegging inkludert. Vi ser av tabellene 21 og 22 at om lag en tredjedel av våre respondenter opplever en positiv endring i arbeidsmiljøet med tanke på opplæring og tilrettelegging.

Tabell 21 Opplæringssystemet

Har opplæringssystemet i de to siste årene forandret seg (opplæringen i nye arbeidsoppgaver/produkter/redskaper/rutiner)?	Endring i prosent
Opplæringen er blitt bedre	27
Uforandret	58
Opplæringen er blitt dårligere	9

Tabell 22 Tilrettelegging av arbeidet

	Endring i prosent
Har arbeidet blitt bedre tilrettelagt i løpet av de siste årene med hensyn til utstyr?	
Ja, positivt	37
Uforandret	53
Ja, negativt	4
Har arbeidet blitt bedre tilrettelagt i løpet av de siste årene med hensyn til arbeidsrutiner?	
Ja, positivt	26
Uforandret	66
Ja, negativt	1
Har arbeidet blitt bedre tilrettelagt i løpet av de siste årene med hensyn til kvalitetssikring?	
Ja, positivt	32
Uforandret	60
Ja, negativt	1
Har arbeidet blitt bedre tilrettelagt i løpet av de siste årene med hensyn til veiledning når du har behov for dette	
Ja, positivt	31
Uforandret	58
Ja, negativt	1

Medarbeidersamtaler

Medarbeidersamtaler brukt på en hensiktsmessig måte vil være et av flere ”verktøy” for å sikre en systematisk og fortrolig kommunikasjon mellom leder og den enkelte ansatte, som samtidig kan være en bidragsyter til faglig og personlig utvikling for den enkelte medarbeider.

Medarbeidersamtaler vil også potensielt kunne fungere som tilbakemeldingskanal for ledelsen og gi konkrete innspill på hvilke områder medarbeiderne er fornøyde eller misfornøyde med. Forskning¹² viser imidlertid også at medarbeidersamtaler kan ha negative effekter dersom virksomheten ikke har klart for seg hva hensikten med disse skal være. Det er heller ikke uvanlig at ledere oppfatter medarbeidersamtaler som mer positivt enn medarbeiderne selv. Det er derfor grunn til varsomhet i bruken av medarbeidersamtaler, og av vesentlig betydning er det at slike samtaler går inn i et mer helhetlig organisatorisk utviklings- og forbedringsarbeid.

Tabell 23 Medarbeidersamtaler

	Prosent
Har du vært i medarbeidersamtale i løpet av de to siste årene?	
Ja, og det var en nyttig samtale	39
Ja, men jeg oppfattet det ikke meningsfylt	10
Nei, jeg har ikke vært i medarbeidersamtale.	43

Til tross for at 39 prosent av respondentene i vår undersøkelse har hatt nytte av medarbeidersamtaler (tabell 23), har medarbeidersamtaler ingen vesentlig betydning for den enkeltes oppfatning av hvorvidt arbeidsmiljøendringene er positive. Dette kan muligens ses i sammenheng med det generelle synet på ledelse og behovet for et bedre innhold i relasjonen mellom ledelse og ansatte i renholdsbransjen. Tabell 23 viser også at 43 prosent av respondentene i denne undersøkelsen ikke har hatt en medarbeidersamtale siste to år, og at 10 prosent av dem som har hatt medarbeidersamtale ikke oppfattet denne som meningsfull.

Avslutningsvis kan vi se av tabell 24 at drøyt 30 % av renholdere opplever å trives bedre i jobben sin nå enn tidligere:

Tabell 24 Trivsel som renholder

	Prosent
Har din trivsel som renholder forandret seg i de to siste årene?	
Ja, jeg trives bedre	31
Uforandret	59
Nei, jeg trives dårligere	5

5.6 Oppsummering

Vi har i dette kapitlet sett nærmere på hvilke endringer som kan spores i arbeidsmiljøet og i organiseringen av arbeidet i de renholdsbedriftene som deltok i intervensjonsstudier og spørreundersøkelser på to ulike tidspunkt, og har startet diskusjonen rundt hva endringene kan skyldes.

Vi har illustrert at våre resultater fra spørreundersøkelsene i 1999 og 2001 gir motstridende resultater: På den ene siden (tabellene 1-8) er det lite endringer å spore i svarene på spørsmål som ble stilt på samme måte på begge spørretidspunkt. Dette viser blant annet hvor vanskelig

¹² For eksempel en dansk og en norsk undersøkelse referert i Ukeavisen Ledelse 14.august 2006

det er å *avlese eller måle* effekter av tiltak og aktiviteter på virksomhetsnivå. På den annen side (tabellene 8 – 24) ser vi av svarene at det er tydelige forskjeller når vi spør om *endringer på arbeidsplassen*: mange flere er fornøyd.

I og med at spørreskjemamaterialet i denne undersøkelsen er såpass lite, med relativt få respondenter fra hver renholdsvirksomhet, har det ikke vært hensiktsmessig å skille ut de renholdsbedriftene som deltok mest aktivt i intervensjonsforsøkene som ble beskrevet i kapittel 4. Det er derfor heller ikke mulig å si med sikkerhet om det nettopp er de to bedriftene der flest tiltak ble iverksatt, som besørger de positive tallendringene. I og med at disse bedriftene ble fulgt opp gjennom hele prosjektperioden og forskerne var i tett dialog med ansatte og ledelse, er kjennskapen imidlertid stor til hvilke endringer som fant sted. Det er derfor med relativt stor sikkerhet vi kan slå fast at intervensjonene som ble foretatt, medførte en positiv utvikling på virksomhetsnivå; noe som igjen gjenspeiles i spørsmål om endringer på arbeidsplassen gjengitt i dette kapitlet.

Forskningen om ufaglært arbeidskraft generelt og renholdere spesielt viser at det er en rekke helseproblemer knyttet til slikt arbeid. Renholdsyrket består av hardt fysisk arbeid, krevende ergonomiske forhold og stor eksponering for ulike typer kjemikalier. Både muskel- og skjelettlidelser, ulike typer hudproblemer og luftveissykdommer har vist seg å være utbredt blant renholdere.

I tillegg viser denne studien at det psykososiale¹³ og det organisatoriske¹⁴ arbeidsmiljøet er lite tilrettelagt og at dette kan få konsekvenser i form av arbeidsrelaterte helseproblemer. Dette er et interessant funn i og med at disse forholdene tradisjonelt har vært satt i sammenheng med høyt utdannet arbeidskraft. I takt med moderniseringen av samfunn og arbeidsliv har kravene til meningsinnhold og sosial støtte i arbeidet blitt en stadig viktigere faktor for den enkelte. Kvinnelige renholdere opplever nedsatt jobbtilfredshet og mentale helseproblemer blant annet dersom de ikke er fornøyd med nivået og kvaliteten på samarbeid og ledelse. Disse resultatene var forsterket for ansatte med fremmedspråklig bakgrunn, og det indikerer at språkproblemer er et vesentlig element i forebygging av helseproblemer i renholdsbedrifter med mange fremmedspråklige ansatte.

I denne rapporten diskuterer vi hvorvidt renholdsyrket representerer et slags sistevalg for dem som jobber der. Vi har vist at hele 6 av 10 av respondenter i vår spørreundersøkelse ikke ville valgt renholdsyrket dersom de kunne valgt på nytt i dag. Det er imidlertid interessant at også om lag 30 prosent av dem som befinner seg i yrket, er positivt innstilt til jobben og ville valgt dette yrket også i dag. Materialet gir også indikasjoner på at de mest positive medarbeiderne befinner seg i den virksomheten som jobbet aktivt med arbeidsmiljø og helse i det daglige arbeidet, og som hadde spesiell fokus på utfordringer knyttet til språkforståelse. Rundt 10 prosent av respondentene oppgav at de hadde planer om å slutte i jobben av helsemessige årsaker, mens 18 prosent ville slutte fordi de ønsket seg større utfordringer i arbeidet.

Vårt materiale kan tyde på at renholderne selv er klar over potensielle helserisikoen i yrket: 35 prosent av de spurte er usikre på om de helsemessig vil være i stand til å utføre sin jobb om to år. 4 prosent anser dette for å være utenkelig.

6.1 Ledelse

Den foreliggende studien viser at ledelse er en nøkkelfaktor når forbedring av arbeidsbetingelsene i renholdsbransjen står på dagsorden. Dette skyldes i stor grad de organisa-

¹³ Det psykososiale arbeidsmiljøet defineres i denne sammenheng som: støtte og oppmuntring fra kolleger og ledelse, medvirkning og samarbeidsrelasjoner, utviklingsmuligheter i arbeidet, tidspress, konfliktnivå

¹⁴ Det organisatoriske arbeidsmiljøet defineres i denne sammenheng som: organisering av arbeidet – f.eks. om man jobber alene eller i team/par og hvor ofte man har kontakt med kolleger og nærmeste leder

toriske utfordringer den enkelte bedrift står overfor. Renholdsbransjen organiserer fjernarbeidere. Dette innebærer et ekstra behov for integrasjon i og med at den enkelte renholder har sitt daglige arbeid utenfor sin arbeidsgivers lokaler. Felles for arbeidstakerne i bransjen er at deres arbeidsmiljø preges av både de forskjelligartede forhold ulike kunder representerer og av den erfaringsbaserte tilhørighet som deres egen bedrift legger til rette for.

Intervensjonstiltakene som ble foretatt i perioden mellom 1999 og 2001 hadde spesiell fokus på arbeidsledelse og personalledelse nettopp pga de strukturelle betingelsene ved bransjen som er beskrevet over. Det viste seg at det er mye å hente på å kompetanseheve bindeleddet mellom renholdsarbeideren og bedriften. Kvaliteten i bindeleddets arbeidsutøvelse ble trukket frem som særlig betydningsfullt, idet denne funksjonen utgjør kommunikasjonsleddet mellom fjernarbeideren og bedriftens overordnede styringsledd. Bindeleddet skal være både en informasjonskanal, en støttespiller og en kvalitetskontrollør/-garantist.

6.2 Seleksjonseffekter

Begrepet "Healthy worker effect" var sannsynligvis først beskrevet av Dr. W. Ogle i en rapport om dødelighet i England og Wales i 1885. Han fant at fysisk krevende yrker hadde relativt lavere dødelighet enn lite fysiske krevende yrker og blant arbeidsledige. Ogle har vist at det foregår to typer utvelgelse til yrkeslivet: den ene skjer i selve rekrutteringsprosessen og den andre i løpet av yrkeskarrieren. Fysiske krav i jobben og egen helse påvirker den enkeltes yrkesvalg og muligheter til å komme inn i yrket¹⁵. Den andre effekten tvinger arbeidstakere til å forlate yrket på grunn av dårlig helse. Ogle's beskrivelse er mer omfattende enn den vanligst brukte definisjonen av Last, som i 1995 beskrev Healthy Worker Effect (HWE) som følger: *"A phenomenon observed initially in studies of occupational diseases: workers usually exhibit lower overall death rates than the general population, because the severely ill and chronically disabled are ordinarily excluded from employment."* HWE skyldes at: 1) individene må være relativt friske for å bli ansatt, 2) arbeidstakere som blir syke slutter. Dette kan resultere i at både dødelighet og sykkelighet blir lavere innenfor arbeidslivet enn i normalbefolkningen. En av de viktigste konsekvensene av denne effekten er at risikofaktorer i yrker kan bli undervurdert, til og med oversett [82, 83].

Det foreligger ingen godkjent definisjon av betegnelsen "Unhealthy Worker Effect" (UWE) [84-89], som har vært brukt i noen studier og med forskjellige betydninger. Arbeidstakere som blir rekruttert inn i et nytt yrke, kan "ta med seg yrkeseksponeringer" fra sine tidligere yrker. Personer med dårlig alminnelig helse blir lettere rekruttert inn i yrker med lave inngangskrav. Følgelig kan slike yrker ha høyere forekomst av sykdom enn forventet. Slike yrker kan oppnå ufortjent dårlig rykte, og yrkets risikofaktorer kan bli overvurderte.

¹⁵ I mange land og innen spesifikke yrker må arbeidstakere gjennomgå helseundersøkelser før de kan ansattes i en virksomhet, og en bedriftsleges vurderinger av den enkeltes helsetilstand vil derfor potensielt virke selekterende.

En dansk studie illustrerer forbindelsen mellom HWE og UWE: Mange nyansatte bussførere får lungekreft, og det viser seg at jo lengre fartstid som bussfører desto mindre risiko for å få lungekreft. Den danske studien forklarer dette med at lastebilsjåfører som ikke lenger er i stand til å utføre sitt fysiske krevende arbeid [90], velger ofte bussføreryrket. Lastebilsjåfører blir betydelig påvirket av dieselmotoren, for bussførere er eksponeringen betydelig mindre. Hvordan ansettelseslengde påvirker sannsynlighet for uføretrygding [67], ble undersøkt i den norske studien av ufaglærte kvinner, beskrevet tidligere i denne rapporten. Blant renholderne så vi ingen sammenheng mellom ansiennitet i yrket og sannsynlighet for å bli uføretrygdet. Yrker med få adgangskriterier er ofte lavstatusyrker, og med lav betaling. Renholdsyrket innehar flere slike karakteristikk: Renhold representerer en lett inngang til arbeidsmarkedet, med minimale krav til utdanning eller språkforståelse og med fleksible arbeidstider og muligheter for deltidsarbeid. I sin doktorgrad [91] foreslår Gamperiene følgende definisjon av fenomenet Unhealthy Worker Effect: *”Yrker med generelt lave krav viser høye sykkelighetsrater delvis pga. seleksjon (rekruttering) av ikke friske personer inn i yrket”*.

Hvis antagelsen om “Unhealthy Worker Effect” i renholdsyrker er riktig, vil forsøk på å modifisere renholdsoppgavene for bedre å tilpasse dem til de ansattes arbeidsevne, muligens hjelpe flere til å bli i arbeidsmarkedet. For å oppnå målene i Avtalen om Inkluderende arbeidsliv (IA-avtalen) og for å imøtekomme HMS-kravene, er det viktig at arbeidsgiver er godt informert om sine ansattes helsestatus. Ansatte som ikke er friske kan det kreves spesielle tilpasninger for. Disse tilpasninger kan variere fra ergonomiske tiltak til forandringer i arbeidsorganisering.

6.3 Avsluttende kommentarer

Renholdsbransjen jobber med å minske turnover og helseproblemer ved å bli et mer profesjonelt yrke. Dette gjøres ved å anvende moderne arbeidsmodeller og utvikle større variasjon av arbeidsoppgaver. Renholdsyrket krever stadig oftere fulltidsjobb og arbeid på dagtid, og det tilbyr mindre fleksible arbeidstidsordninger. Moderne renholdsbedrifter er interessert i å ansette yngre personer med større ressurser og utdanning og med gode språkkunnskaper. Dette kan antas å ha sammenheng med økte servicekrav fra kundemassen. Sett fra bedriftens side leder høyere ansettelseskrav til bedre omdømme av yrket og dermed tiltrekkes flere utdannende arbeidstakere. Dette er et ønsket resultat for yrket. For den “marginale arbeidskraften” og samfunnet generelt kan imidlertid en slik utvikling være problematisk; at det blir færre arbeidsplasser som er fleksible, med lav inngangsterskel og med innpass for lavt utdannet arbeidskraft med færre ressurser. For noen personer kan slike arbeidsplasser representere den *primære*, og i noen tilfeller, *den eneste mulighet* til å innpass i arbeidslivet. Denne trenden vises allerede ved å øke kravene til den teoretiske utdanning ved ansettelse, til og med i ufaglærte yrker. Forfatterne av denne rapporten ser en motsetning mellom den nasjonale IA-avtalen, som har som et mål å inkludere og beholde yrkeshemmede i arbeidslivet, og den økende trenden til å heve kravene for å komme inn på arbeidsmarkedet, selv i yrker vurdert som ufaglærte.

Basert på intervensjonsstudiene og kunnskapsoppsummeringen må vår hovedkonklusjon sies å være at renholdsbedrifter har det samme behov for et helhetlig personalarbeid som andre virksomheter. Resultatene fra denne studien er på mange måter paradoksale: mange renholdsarbeidere har dårlig helse, mange er misfornøyde med situasjonen og skulle gjerne hatt muligheten til å velge et annet yrke. På den annen side er mange tilfredse med situasjonen, mener at de blir verdsatt av kunder, kolleger og ledelse og har opplevd forbedringer senere år. Helhetsperspektivet forutsetter at renholdsledere på alle nivåer bevisstgjøres rundt sine ansvars- og funksjonsområder og at man lytter til de ansattes behov for samlingspunkter i arbeidshverdagen. Der er videre nødvendig at man tar utgangspunkt i den enkeltes helsesituasjon, potensielle språkbarrierer og tidligere yrkeserfaring når man iverksetter tiltak og tilrettelegger arbeidet. I denne rapporten har vi beskrevet en rekke konkrete tiltak som kan iverksettes og med gode resultater.



Referanser

1. Boltanski, L. and E. Chiapello, *How to interpret changes in capitalism - Responses to some critiques*. Sociologie Du Travail, 2001. **43**(3): p. 409-421.
2. Quinlan, M., *The implications of labour market restructuring in industrialized societies for occupational health and safety*. Economic and Industrial Democracy, 1999. **20**(3): p. 427-460.
3. Quinlan, M., *Work life, work environment and work safety in transition: Historical and sociological perspectives on the development of Sweden during the 20th century*. Economic and Industrial Democracy, 2002. **23**(4): p. 585-587.
4. Wagener, D.K., et al., *Women: work and health*. Vital Health Stat 3, 1997(31): p. 1-91.
5. Davidson, M.J. and C.L. Cooper, eds. *European Women in Business and Management*. 1993, Paul Chapman: London.
6. Torgen, M. and A. Kilbom, *Physical work load between 1970 and 1993: did it change?* Scand J Work Environ Health, 2000. **26**(2): p. 161-168.
7. Woods, V. and P. Buckle, *Musculoskeletal ill health amongst cleaners and recommendations for work organisational change*. International Journal of Industrial Ergonomics, 2006. **36**(1): p. 61-72.
8. NAV. *Norwegian Labour and Welfare Organisation*. [Web page] 2007 [cited 2007 June 27th]; Available from: <http://www.nav.no/page?id=1073743655>.
9. SCB. *Statistics Sweden (Statistiska centralbyrån)*. [Web page] 2007 [cited 2007 June 21st]; Available from: http://www.scb.se/default_2154.asp.
10. Kumar, R., *Ergonomic evaluation and design of tools in cleaning occupation*, in *Department of Human Work Sciences, Division of Industrial Design*. 2006, Luleå University of Technology: Luleå.
11. Krüger, D., et al., *Risk Assessment and Preventive Strategies in Cleaning work*. 1997, Hamburg: Wirtshaftsverlag NW.
12. De Vito, G., et al., *[Aging and work: health aspects in cleaners]*. *Invecchiamento e lavoro: aspetti sanitari nelle attività di pulizia*. Med Lav, 2000. **91**(4): p. 387-402.
13. U.S. Department of Labor. Bureau of Labor Statistics, *National occupational employment and wage estimates: all occupations*. 2004, Washington DC.
14. WHO, *Aging and working capacity: report of a WHO study group*. WHO technical report series. 1993, Geneva: World Health Organization.
15. U.S. Department of Labor. Employment and Training Administration, *Dictionary of occupational titles*. 4 ed. 1991, Washington DC: U.S. Government Printing Office.
16. Villund, O., *Klassifisering ved hjelp av tekst: noen resultater fra yrkeskodingen i Arbeidskraftundersøkelsen*. Notater Vol. 2006/10. 2006, Oslo: Statistisk sentralbyrå.
17. Gamperiene, M., et al., *Arbeidsmiljø, helseplager og utstøtning i renholdsyrket. (Occupational environment, health and turn-over in cleaning)*. 1999, Seksjon for trygdemedisin, Institutt for allmenmedisin og samfunnsmedisinske fag, Universitetet i Oslo: Oslo.
18. Hopsu, L. and R. Engeström, *The influence of development work research intervention on the cleaner's work*, in *The third international Conference on*

- Education and training in Occupational Health and the XI UOEX International Symposium*. 1992, Journal of UEOX. p. 179-181.
19. Huth, E., D. Krüger, and G. Zorzi, *Gesundheitsförderung im Krankenhausbetrieb*. 1996, Hamburg: Funktionsbereich Reinigung.
 20. Corley, M., Y. Perardel, and K. Popova, *Global trends in wages by sector and occupation*, in *Key indicators of the labour markets*. 2005, International Labour Organization: Geneva.
 21. Nielsen, J. and E. Bach, *Arbeidsmiljø og helbred ved rengjøringsarbeide (Work environment and health in cleaning)*. Vol. 1. 1993, København: Arbeidsmiljøfondet.
 22. Nielsen, J., *Occupational health among cleaners. Dissertation*. 1995, Copenhagen: University of Copenhagen.
 23. Arbetslivsfonden, *Developing the work-place: especially for women: final report from the Swedish Working Life Fund's ALFA Q programme*. 1995, Nacka: Arbetslivsfonden.
 24. Hopsu, L., et al., *Feasibility and effects of the intervention for developing work organization on stress and strain in professional cleaning*. Rakennushallitus, raportti. Vol. 3/1994. 1994, Helsinki: Rakennushallitus.
 25. Louhevaara, V., et al., *Fysisk belastning vid städning (Physical load of cleaning work)*. 1983, Työterveyslaitoksen tutkimuksia (National Institut for Occupational Healt). Helsinki. p. 68-70.
 26. Louhevaara, V., *Ergonomics and physical exercise for preventing work disability among professional cleaners*, in *The First International Congress on Professional Cleaning: cleaning in tomorrow's world: proceedings*, T. Kujala, Editor. 1995, Finnish Association of Cleaning Technology: Helsinki. p. 21-28.
 27. Søgaard, K., et al., *Work design and the labouring body: examining the impacts of work organization on Danish cleaners' health*. Antipode, 2006. **38**(3): p. 579-602.
 28. Aickin, C., *Ergonomics assessment (manual handling) of cleaning work: productivity ergonomics and safety - the total package*, in *Proceedings of the International Workplace Health and Safety Forums and the 33rd Ergonomics Society of Australia Conference 1998*. 1998: Gold Coast, Australia.
 29. Krause, N., T. Scherzer, and R. Rugulies, *Physical workload, work intensification, and prevalence of pain in low wage workers: results from a participatory research project with hotel room cleaners in Las Vegas*. Am J Ind Med, 2005. **48**(5): p. 326-337.
 30. Louhevaara, V., et al., *Stress and strain in cleaners work*, in *Proceedings of the 8th Congress of the International Ergonomics Association*. 1982, International Ergonomics Association: Tokyo. p. 168-169.
 31. Wolkoff, P., et al., *Risk in cleaning: chemical and physical exposure*. Sci Total Environ, 1998. **215**(1-2): p. 135-156.
 32. Gyntelberg, F., et al., *Dust and the sick building syndrome*. Indoor air, 1994. **4**: p. 223-238.
 33. Flannigan, B., E.M. McCabe, and F. McGarry, *Microbial growth in dwelling as a potential factor affecting health. Parts 1 and 2*. 1989, Garston, Watford, UK: Building Research Establishment.
 34. Nielsen, J., *Occupational health among cleaners*, in *National Institute Of Occupational Health*. 1995, University of Copenhagen: Copenhagen.
 35. Hansen, K.S., *Occupational dermatoses in hospital cleaning women*. Contact Dermatitis, 1983. **9**(5): p. 343-351.

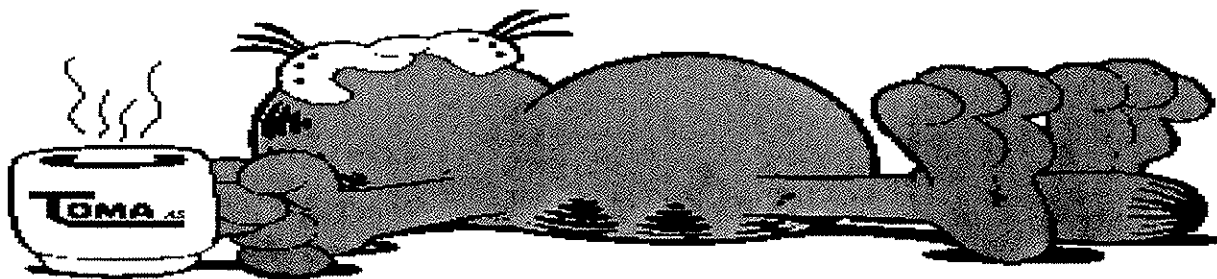
36. Singgih, S.I., et al., *Occupational hand dermatoses in hospital cleaning personnel*. Contact Dermatitis, 1986. **14**(1): p. 14-19.
37. Meding, B., *Epidemiology of hand eczema in an industrial city*. Acta Derm Venereol Suppl (Stockh), 1990. **153**: p. 1-43.
38. Meding, B. and G. Swanbeck, *Occupational hand eczema in an industrial city*. Contact Dermatitis, 1990. **22**(1): p. 13-23.
39. Lammintausta, K. and K. Kalimo, *Atopy and hand dermatitis in hospital wet work*. Contact Dermatitis, 1981. **7**(6): p. 301-308.
40. Kogevinas, M., et al., *The risk of asthma attributable to occupational exposures. A population-based study in Spain. Spanish Group of the European Asthma Study*. Am J Respir Crit Care Med, 1996. **154**(1): p. 137-143.
41. Moser, K.A. and P.O. Goldblatt, *Occupational mortality of women aged 15-59 years at death in England and Wales*. J Epidemiol Community Health, 1991. **45**(2): p. 117-124.
42. Ng, T.P. and W.C. Tan, *Epidemiology of allergic rhinitis and its associated risk factors in Singapore*. Int J Epidemiol, 1994. **23**(3): p. 553-558.
43. Das, R. and P.D. Blanc, *Chlorine gas exposure and the lung: a review*. Toxicol Ind Health, 1993. **9**(3): p. 439-455.
44. Vandenplas, O., et al., *Prevalence of occupational asthma due to latex among hospital personnel*. Am J Respir Crit Care Med, 1995. **151**(1): p. 54-60.
45. Norell, S., et al., *Occupational factors and pancreatic cancer*. British Journal of Industrial Medicine, 1986. **43**(11): p. 775-778.
46. Fleisher, J.M., *Occupational and non-occupational risk factors in relation to an excess of primary liver cancer observed among residents of Brooklyn, New York*. Cancer, 1990. **65**(1): p. 180-185.
47. Savitz, D.A., K.W. Andrews, and L.A. Brinton, *Occupation and cervical cancer*. Journal of Occupational & Environmental Medicine, 1995. **37**(3): p. 357-361.
48. Eskenazi, B., et al., *Physical exertion as a risk factor for spontaneous abortion*. Epidemiology, 1994. **5**(1): p. 6-13.
49. McDonald, A.D., et al., *Occupation and pregnancy outcome*. Br J Ind Med, 1987. **44**(8): p. 521-526.
50. Saurel-Cubizolles, M.J., et al., *High blood pressure during pregnancy and working conditions among hospital personnel*. Eur J Obstet Gynecol Reprod Biol, 1991. **40**(1): p. 29-34.
51. Tesch, I.D. *Specific risks in cleaning: danger of infection*. in *Symposium of Occupational Health in Medical Service*. 1994. Freiburg / FRG.
52. Chriske, H.W., *Occupational risk for hepatitis A in the civil service*, in *Hepatitis A in work environment (Hepatitis A in der Arbeitswelt)*, F. Hofmann, Editor. 1993, Ecomed: Landsberg.
53. Stuck, B., *[Hepatitis A: epidemiology and clinical picture]*. Hepatitis A: *Epidemiologie und Krankheitsbild*. Kinderkrankenschwester, 1993. **12**(10): p. 358.
54. Wittchen, H.U. and F. Jacobi, *Size and burden of mental disorders in Europe--a critical review and appraisal of 27 studies*. Eur Neuropsychopharmacol, 2005. **15**(4): p. 357-376.
55. Wittchen, H.U., B. Jonsson, and J. Olesen, *Towards a better understanding of the size and burden and cost of brain disorders in Europe*. Eur Neuropsychopharmacol, 2005. **15**(4): p. 355-356.
56. Weich, S., et al., *Common mental disorders and ethnicity in England: the EMPIRIC study*. Psychol Med, 2004. **34**(8): p. 1543-1551.

57. Weich, S., et al., *Contextual risk factors for the common mental disorders in Britain: a multilevel investigation of the effects of place*. J Epidemiol Community Health, 2003. **57**(8): p. 616-621.
58. Goetzel, R.Z., et al., *The business case for quality mental health services: why employers should care about the mental health and well-being of their employees*. J Occup Environ Med, 2002. **44**(4): p. 320-30.
59. Calnan, M., et al., *Job strain, effort--reward imbalance, and stress at work: competing or complementary models?* Scand J Public Health, 2004. **32**(2): p. 84-93.
60. Stattin, M. and B. Jarvholm, *Occupation, work environment, and disability pension: a prospective study of construction workers*. Scand J Public Health, 2005. **33**(2): p. 84-90.
61. Bultmann, U., et al., *Psychosocial work characteristics as risk factors for the onset of fatigue and psychological distress: prospective results from the Maastricht Cohort Study*. Psychol Med, 2002. **32**(2): p. 333-45.
62. O'Campo, P., W.W. Eaton, and C. Muntaner, *Labor market experience, work organization, gender inequalities and health status: results from a prospective analysis of US employed women*. Soc Sci Med, 2004. **58**(3): p. 585-594.
63. Elovainio, M., et al., *Job decision latitude, organizational justice and health: multilevel covariance structure analysis*. Soc Sci Med, 2004. **58**(9): p. 1659-1669.
64. Hochwarter, W.A., L.A. Witt, and K.M. Kacmar, *Perceptions of organizational politics as a moderator of the relationship between conscientiousness and job performance*. J Appl Psychol, 2000. **85**(3): p. 472-478.
65. Elovainio, M., et al., *Organizational and individual factors affecting mental health and job satisfaction: a multilevel analysis of job control and personality*. J Occup Health Psychol, 2000. **5**(2): p. 269-277.
66. Sandanger, I., et al., *Is women's mental health more susceptible than men's to the influence of surrounding stress?* Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol, 2004. **39**(3): p. 177-184.
67. Gamperiene, M., et al., *Duration of employment is not a predictor of disability of cleaners: a longitudinal study*. Scandinavian Journal of Public Health, 2003. **31**: p. 63-68.
68. Woods, V. and P. Buckle, *An investigation into the design and use of workplace cleaning equipment*. International Journal of Industrial Ergonomics, 2005. **35**(3): p. 247-266.
69. Mouanoutoua, V.L. and L.G. Brown, *Hopkins Symptom Checklist-25, Hmong version: a screening instrument for psychological distress*. J Pers Assess, 1995. **64**(2): p. 376-83.
70. Bjerkedal, T. and E. Wergeland, *Disability pension because of musculoskeletal disease among women in different occupations in Norway 1993*. Tidsskr Nor Lægeforen, 1995(28): p. 3522-7.
71. Mastekaasa, A. and H.D. Olse, *Kjønnsforkjeller i sykefravær*. 1998, Institutt for samfunnsforskning: Oslo.
72. SSB, *Levekårsundersøkelsen 1998 (Survey of level of living 1998)*. Norges offisielle statistikk (NOS). Vol. C43. 1998, Oslo: SSB (Statistics Norway).
73. Shigemi, J., et al., *The relationship between job stress and mental health at work*. Ind Health, 1997. **35**(1): p. 29-35.
74. Bildt, C. and H. Michelsen, *Gender differences in the effects from working conditions on mental health: a 4-year follow-up*. Int Arch Occup Environ Health, 2002. **75**(4): p. 252-258.

75. Dormann, C. and D. Zapf, *Social support, social stressors at work, and depressive symptoms: testing for main and moderating effects with structural equations in a three-wave longitudinal study*. J Appl Psychol, 1999. **84**(6): p. 874-884.
76. Tennant, C., *Work-related stress and depressive disorders*. J Psychosom Res, 2001. **51**(5): p. 697-704.
77. Tarumi, K., A. Hagihara, and K. Morimoto, *Moderating effects of psychological job strain on the relationship between working hours and health: an examination of white-collar workers employed by a Japanese manufacturing company*. J Occup Health, 2004. **46**(5): p. 345-351.
78. Chandola, T., et al., *Does conflict between home and work explain the effect of multiple roles on mental health? A comparative study of Finland, Japan, and the UK*. Int J Epidemiol, 2004. **33**(4): p. 884-893.
79. Papadopoulos, I., et al., *Ethiopian refugees in the UK: migration, adaptation and settlement experiences and their relevance to health*. Ethn Health, 2004. **9**(1): p. 55-73.
80. Thumboo, J., et al., *Quality of life in an urban Asian population: the impact of ethnicity and socio-economic status*. Soc Sci Med, 2003. **56**(8): p. 1761-72.
81. Zimmerman, F.J., D.A. Christakis, and A. Vander Stoep, *Tinker, tailor, soldier, patient: work attributes and depression disparities among young adults*. Soc Sci Med, 2004. **58**(10): p. 1889-901.
82. Li, C.Y. and F.C. Sung, *A review of the healthy worker effect in occupational epidemiology*. Occupational Medicine (Oxford), 1999. **49**(4): p. 225-229.
83. Fox, A.J. and P.F. Collier, *Low mortality rates in industrial cohort studies due to selection for work and survival in the industry*. British Journal of Preventive & Social Medicine, 1976. **30**(4): p. 225-230.
84. Juel, K., *High Mortality in the Thule Cohort - an Unhealthy Worker Effect*. International Journal of Epidemiology, 1994. **23**(6): p. 1174-1178.
85. Bretveld, R., G.A. Zielhuis, and N. Roeleveld, *Time to pregnancy among female greenhouse workers*. Scand J Work Environ Health, 2006. **32**(5): p. 359-367.
86. Kolstad, H.A. and J. Olsen, *Why do short term workers have high mortality?* American Journal of Epidemiology, 1999. **149**(4): p. 347-352.
87. Lemasters, G.K. and S.M. Pinney, *The Unhealthy Worker Reproductive Effect*. American Journal of Epidemiology, 1987. **126**(4): p. 776-776.
88. Wingren, G., *Mortality in a Swedish rubber tire manufacturing plant: Occupational risks or an "unhealthy worker" effect?* American Journal of Industrial Medicine, 2006. **49**(8): p. 617-623.
89. Shiau, C.Y., J.D. Wang, and P.C. Chen, *Decreased fecundity among male lead workers*. Occup Environ Med, 2004. **61**(11): p. 915-923.
90. Soll-Johanning, H., E. Bach, and S.S. Jensen, *Lung and bladder cancer among Danish urban bus drivers and tramway employees: a nested case-control study*. Occupational Medicine-Oxford, 2003. **53**(1): p. 25-33.
91. Gamperiene, M., *Health and work environment among women in unskilled occupations. Doctoral thesis, in Faculty of Medicine*. 2008, University of Oslo: Oslo. p. 65.
92. Amble, N., *Forsøk med arbeidstidsordninger og arbeidstidsendring i turnusarbeid*. 2006, Arbeidsforskningsinstituttet.
www.odin.dep.no/fad/norsk/tema/arbeidstid/071031-990008/dok-bu.html
93. Amble, N., Enehaug, H., Gjerberg, E. and A. Grimsmo, *Emotional labour and the impact of mastery and emotional dissonance on job engagement and burnout*.

- Paper to Gender Work and Organisation Conference, Keele University June 25–27, 2003. Work Research Institute.
94. Amble, Nina, Kathrine Holstad og Bjørg Aase Sørensen, *Tenke – ville – gjøre. Virkemidler mot uønsket deltid*, 2005, Oslo Arbeidsforskningsinstituttet.
 95. Herbst, P.G., *Alternativ til hierarkisk organisasjon*. 1977, Tanum-Norli, Oslo.
 96. Sørensen, O.H., Mac, A., Limborg, H.J og M. Pedersen. Red., 2008, *Frydenlund*. København.

Vedlegg



Nr. 1 - 1.årgang

TOMA AS

Oktober 2001

**Vi på
hovedkontoret:**



MADS MADSEN
ADM. DIR. / DAGLIG LEDER



TROND W. WISNES
DRIFTSSJEF - TEMPORÆRT



RUNE MONSEN
KVALITETS/ LØNNINGS SJEF



UNNY M. INGVALDSEN
OPPLERINGSANSVARLIG /
DRIFTSSJEF RENHOLD



SISSEL PAULSEN
REGNSKAP

TOMA Renhold er et norsk selskap etablert i 1978, som et personlig selskap, av Mads Madsen og Tore Monsen. Bedriften gikk fra og med 01.01.01 over til å være et aksjeselskap, men det ledes fortsatt av de samme personene som startet i 1978.

Fra en forsiktig start har TOMA vokst til å bli et av de ledende byråer i Bergen. Det er også opprettet avdelinger i: Harstad, Tromsø, Haugesund og Stavanger. I tillegg har man kjøpt opp ByggRent i Stavanger samt NRS i Bergen. Bedriften har pr. d.d. ca. 450 ansatte over hele landet.

TOMA er totalleverandør innenfor områdene: Renhold, kantinetjeneste og matteservice. Bedriften leverer renholdstjenester av enhver art. Dette omfatter daglig renhold, vikarrenhold, temporært renhold, hovedrenhold, vinduspuss og tepperens.

For TOMA er alle oppdrag like viktige og vårt motto er:

TOMA Renhold, for trivsel og velvære.

HVA SKAL AVISEN HETE?

Send inn forslag til navn på avisen. Gjerne med egen design. Her er det bare fantasien som kan stoppe deg!!!!!!

Den eller De som får Logo“n på trykk, vil få en liten overraskelse.

SVARFRIST: Snarest!!!!

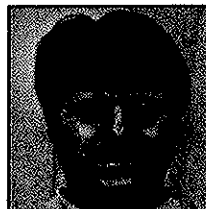
**Vi på
hovedkontoret:**



TORE MONSEN
ADM. DIR. / DAGLIG LEDER



BJØRN MELANDER
IT- SJEF



JOHN MORTEN VASSENDEN
DRIFTSLEDER



RITA EDVARDSEN
HMS ANSVARLIG /
DRIFTSSJEF RENHOLD



TONE RUTLEDAL
RESEPSJON

Redaktørens hjørne



Kjære kollegaer!

Sommeren er over og de fleste av oss er tilbake på jobb, etter en velfortjent ferie. Det har i lengre tid vært planer om å lage en internavis i Toma. Og da jeg fikk spørsmål om å utarbeide 1. utgave, satte jeg i gang med glede. Vi trenger noe som kan knytte oss ansatte mer sammen, siden vi er spredd over hele landet. Men dette er ikke en enmannsjobb. For at avisen skal bli best mulig, er det viktig at flere tar del i dette arbeidet.

Hvordan?

Denne utgaven består hovedsakelig av informasjon angående bedriften, viktige verv, organisasjoner/klubber tilknyttet bedriften og lignende. I de neste utgavene er det planer om å ha noen faste spalter. Som for eksempel:

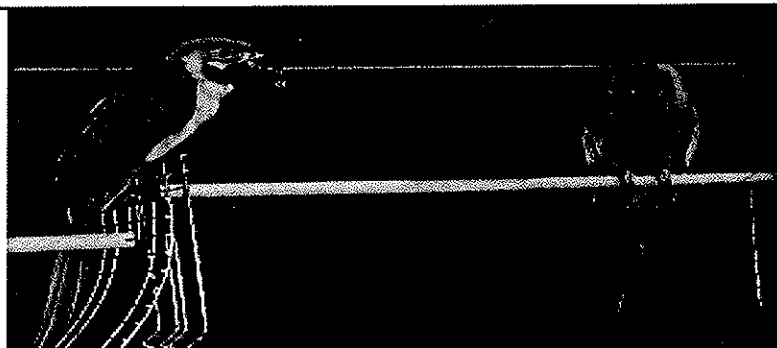
- **Leserinnlegg/Spørsmål:** Er det noe du lurer på eller vil gi uttrykk for, kan du sende det inn. Gjerne anonymt. Ofte er det flere som lurer på akkurat det samme. Det kan da settes inn i avisen med et svar.
- **Historier/Begivenheter:** "En god latter forlenger livet", sies det. Ja, hvorfor ikke...vi trenger litt humor i hverdagen. Har dere vært på utfukt, blåtur, julebord, eller kanskje dere har en historie fra arbeidsdagen? Skriv det ned og send det inn! Kan også legge ved bilde(r) dersom dere har det. (Bilde(ne) blir ikke sendt i retur etter bruk.)
- **Hva skjer:** Alt fra møteinnkalling og påminnelser til påmeldingsfrister kan settes inn. Et eksempel: Jeg jobber i avd. Bergen. Siden det er mange av oss som er alene/få på arbeidsplassen, synes jeg det er viktig å ha mulighet til å treffe mine kollegaer til sosialt samvær. Da vi var samlet på julekafe i fjor, luftet jeg ideen om å møtes på by'n en kveld for et par kollega. Det tok ikke mange minutter før tid og sted var bestemt, og alle som var tilstedet var informert. Vi hadde også to byturer i vår. Da hengte vi opp en lapp på kontoret med tid og sted, så lot vi de som "stakk innom" si det videre. Med en avis ville det vært enklere å nå ut til alle.

Planen er at internavisen skal komme ut til faste tider, og at det skal stå når neste utgave kommer. Dette er ikke mulig i denne utgaven. Først må vi se hvilken respons vi får fra dere. Så nå er det bare å finne penn og papir, og sende inn ditt bidrag til:

Toma AS «Internavisen», Kanalveien 53, 5068 BERGEN
epost - firmapost@toma.no

Dersom det er noe dere lurer på, kan dere ta kontakt på tlf: Privat: 56 33 49 68 / Mob: 93 44 63 68

Hege Garmann
Redaktør



Tillitsapparatet vårt!

I Toma A/S har vi mange tillitsvalgte. Disse er der for at de organiserte skal få hjelp når det oppstår problemer, og informasjon når de lurer på noe. På alle større arbeidsplasser er det egne tillitsvalgte, vi har også tillitsvalgte i hver by. Øverst er det en hovedtillitsvalgt (HTV), som sitter på hovedkontoret til Toma A/S i Bergen. HTV er der for de tillitsvalgte når de trenger hjelp, og for de organiserte som ikke har fått tildelt noe tillitsvalgt. Tillitsapparatet hjelper sine medlemmer med alle saker som angår de ansatte i bedriften. Tillitsvalgte er de ansattes representant til å møte bedriften, og til å påse at alt foregår i riktige former.



ANJA RAMBJØRG
"AVTROPPENDE"
HOVEDTILLITSVALGT



Viktig å vite:

Tillitsvalgte representerer de organiserte. Det er mulig for de som vil organisere seg å ta turen innom kontoret for en prat, eller ta kontakt pr. telefon. HTV har kontortid 1 gang pr. uke.

Tillitsvalgte	Område	Telefon
Elin Kari Hansen	Hovedtillitsvalgt	55905
Andi Skarsten	Havdalsregion	55905
Kari Karter	Hydres Sørland	55905
Marianne Tønnesen	Klima	5287
Randi Spill	Montasje	9061
	Svein	55905
	Temperatur	55905
Rino Bjørnsen	Fluss	9163
Birgitte Cecilie Jensen	Trondheim	7768
	Kollaring	55905
Vare		
Toma Rindstad		9707

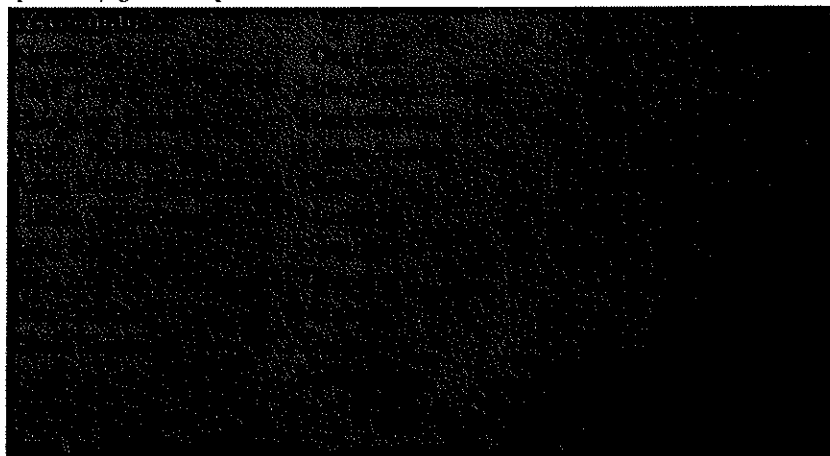
Verneombudet vårt!

Hei alle sammen!

Jeg heter Toril Torsvik og er hoved verneombud hos Toma as. Det er vel ikke alle som vet hva det betyr, så en kort forklaring er vel på sin plass. Som HVO har jeg ansvar for kartlegging sammen med bedriftshelsetjenesten eller alene. Et annet område er de andre verneombudene i firmaet som skal informere HVO om eventuelle saker som de har. Når kartleggingen foretaes er renholderen og eventuelt kontaktperson på arbeidsplassen med på runden. Vi undersøker blant annet om utstyret er i orden, arbeidsstillinger og arbeidsmiljøet bare for å nevne noe. Hvis det er saker som må ordnes gjør vi det så fort vi kan. Det er veldig viktig at alle ansatte gir beskjed til nærmeste leder om ulykker/nesten ulykker som skjer på arbeidsplassen. HVO sitter også i AMU (Arbeidsmiljøutvalget) Her er det representanter fra ledelsen og arbeidstakerne der vi i fellesskap diskuterer saker som har med HMS (Helse, Miljø og Sikkerhet) Skulle det være noe annet dere lurer på så er jeg å treffe på mobil 41628228.



TORIL TORSVIK
HOVEDVERNEOMBUD



Hei alle sammen!

Jeg heter Unny og har forskjellige oppgaver i Toma AS. Deriblant har jeg ansvaret for opplæring og videreutdanning av ansatte. Dette er en interessant oppgave som er meget viktig, da vi alle har noe å lære. Ingen av oss kan si vi kan alt. I vår bransje skjer ting fort, det kommer stadig nye produkter, utstyr og nye og bedre metoder.

Nå er vi klar til å starte med høstens planlagte kurs. Noen skal gå på arbeidslederskolen og en del begynner på fagbrev. Det blir også flere grunnkurs utover høsten. Om dere har vert ansatt mer enn et halvt år og ønsker å være med, så si ifra snarest til nærmeste leder.

Er det noen som har andre ønsker, med tanke på kurs og opplæring, håper jeg dere sier ifra. Jeg trenger innspill fra dere.

Ta gjerne kontakt med meg på tlf.: kontor: 55 59 87 28 / mob: 928 41228

Brev: Toma AS «Unny», Kanalveien 53, 5068 BERGEN

Epost: unny.ingvaldsen@toma.no



PS: Tusen takk til dere som har fått i stand Toma avis, kjempebra.

Hilsen & Gratulasjoner!

Det er mulig å sende en hilsen/gratulasjon.

Send gjerne med et bilde også.

OBS: Bilde(r) blir ikke returnert etter bruk!

Fra Tromsø:

Vi sender en "sporty" hilsen til alle våre kollega i Toma!

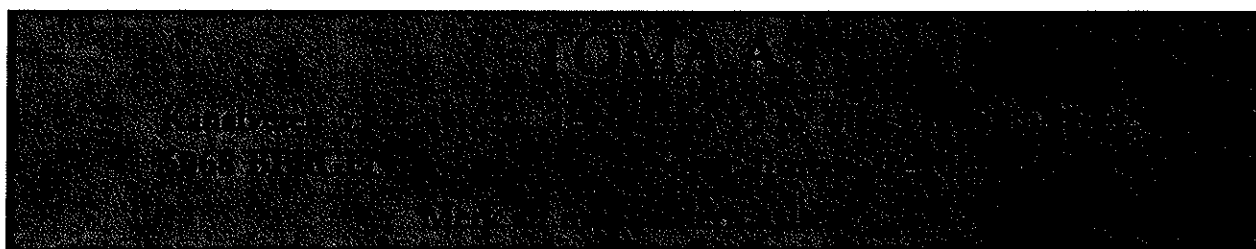
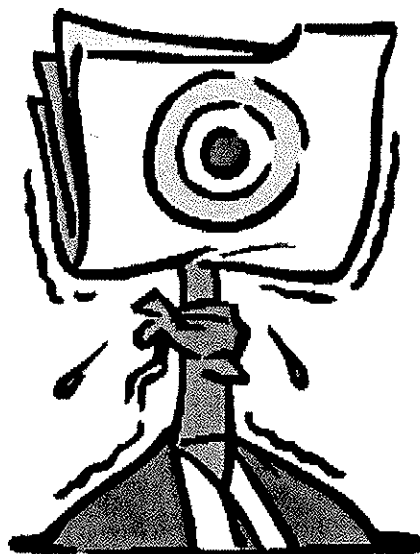
Hilsen "Gjengen på rundvask":

Maradona

Pele

Boris Becker

Steffi Graff



Hva vi som ledere kan gjøre for å bedre arbeidsmiljø, helseplager og utstøtning i renholdsyirket.

Skape godt arbeidsmiljø og trivsel.

Alt det som beskrives om videre er med på å skape godt arbeidsmiljø og trivsel.

Vi må kartlegge hvordan medarbeiderne oppfatter sin situasjon, om de trives eller arbeidet er et ørk. Om vi ikke trives i arbeidssituasjonen, gjør vi heller ikke en god jobb. Men noen trives også med å gjøre minst mulig.

Det er renholdere som føler seg ensom og gjerne vil ha en kollega som de kan samarbeide med, her må vi se om det lar seg ordne med å jobbe i team.

Vi må finne ut om noen blir tilsidesatt eller føler seg plaget av kollega, brukere eller kunde.

Her må vi prøve å ordne opp på best mulig måte, om ikke det lar seg ordne må vi bytte om på arbeidsplasser.

Gjøre arbeidstakerne trygge og viktig.

Det er viktig med ros og ros, slik at medarbeiderne kan vite hva de gjør riktig og hva som må forbedres. Det er også viktig å bli sett, lagt merke til. Vise at vi vet hvem de er, hvor de er og forklare hvor viktig de er for oss.

Vi må alltid være flink å informere om forandringer og arbeidssituasjon. Informasjonen bør komme til den det gjelder så fort som mulig, så ikke medarbeideren får høre om noe som gjelder dem via andre.

Ha medarbeidersamtale.

Med medarbeidersamtaler får vi kartlagt hva som er bra og hva som må forbedres, også om medarbeideren trives eller ikke. Hvordan forholdet er mellom kollega, ledelse, brukere og kunde. Det er viktig at det som kommer frem på medarbeidersamtaler blir gjort noe med, og ikke bare blir notert og glemt. Det er også viktig at den som har samtalen holder taushetsplikten, ellers mister vi tilliten til medarbeiderne.

Sørge for jevnlig kontakt med nærmeste leder.

Nærmeste leder må ha jevnlig kontakt med medarbeiderne. Er det noen som jobber alene på et sted, bør de ha besøk av leder minst en gang pr. mnd. det er meget viktig at medarbeiderne vet at de blir sett, også at vi ser hva de gjør.

Prøve å få variasjon i oppgavene, minst mulig ensformig.

Det er mye vi kan gjøre for at ikke arbeidsoppgavene skal bli ensformig. Vi kan legge inn vedlikehold, slik at renholderen får for eksempel polere eller annet i sine oppgaver. Er det et sted der vi har andre oppgaver som for eksempel kjøkkentjeneste, resepsjon eller annet, bør dette varieres mellom personer slik at de får noe renhold og noe tid til andre oppgaver.

Skaffe mindre belastende oppgaver til de som av helsemessige grunn har plager.

Om det viser seg at noen har plager som gjør at de ikke kan utføre de tyngste oppgavene, må vi se om det er andre lettere oppgaver som de kan få. Renholdsyirket er ikke så tungt i dag, da vi har bedre utstyr og metoder nå enn før, men noen oppgaver er tyngre enn andre.

Aktiv sykemelding.

Vi må prøve å få flere langtidssykemeldte i aktiv sykemelding.

Bruke det skjema vi tidligere har utarbeidet ang. oppfølging av sykemeldte, slik at de føler seg ønsket tilbake i arbeid.

Flere kontrakter på dagtid.

Får vi flere kontrakter på dagtid blir renholderne mer synlig, de får det også mer sosialt.

Vi vet også at kommunikasjonen blir bedre mellom renholder, bruker og kunde. Alle tar mer hensyn til hverandre.

Høyne statusen på yrket.

Her har vi en krevende oppgave foran oss. Vi er kommet en del på veg, men fortsatt er det noen som ser på yrket som nedverdiggende. Dette synest jeg er meget trist da renholderne gjør en meget viktig og krevende jobb. Det har mye å si hvordan vi selv ser på yrket vårt og hvordan vi omtaler det. Lønnen har mye å si, for får vi opp lønnen mer blir også yrket mer attraktivt. Her kommer også kunnskap og utstyr inn, jo mer vi kan om yrket og bruker moderne utstyr jo mer ser andre opp til yrket vårt. Vi må også prøve å få mest mulig heldagsstillinger, slik at det går an å leve av lønnen.

Sørge for bruk av riktig tilpasset utstyr.

Det vi må tenke på når vi skaffer utstyr til renholderne er, ergonomi, lettest mulig, hvor det skal brukes og pris. Med ergonomi tenker jeg på høyde på skaft, vogn og maskiner. Skaftene må ikke være for tynn, for da er det lettere å knipe hånden rundt. Det skal være nok kluter og mopper så de slipper å vri i bøtter. Det må være egnet utstyr til det oppdrag renholderen skal utføre.

Sørge for opplæring.

Alle som begynner i renholdsyirket skal ha skikkelig opplæring og oppfølging fra dag en. Om det ikke blir gitt tilstrekkelig opplæring, kan vi ikke vente at renholderen utfører et tilfredsstillende resultat. Vi må også følge opp med nødvendig renholdskurs. Dette vil føre til trygghetsfølelse og det å vokse i arbeid.

Bidra med hjelp til videreutvikling for de som ønsker dette.

Det er alltid noen som føler de vill lære mer og komme videre, da er det viktig å bidra med det vi kan så vi ikke mister god arbeidskraft i yrket. Her kan arbeidsgiver hjelpe til så vedkommende kan få tilbud om fagbrev, eller enda videre å ta lederutdannelse.

Riktig bruk av skotøy og arbeidsklær.

Å bruke riktige sko er viktig for hele kroppen, ellers kan vi få plager som kan følge oss resten av livet. Da ikke bedriften holder medarbeiderne med sko, kan vi heller ikke pålegge å kjøpe dyre helsesko. Vi kan informere om hvor viktig dette er, og hva det har å si for helsen. Riktig arbeidstøy er også viktig. Det tar seg pent ut med uniform som viser at personen er renholder og hvilket firma de jobber i. Klærne må også være luftig og lette å jobbe i.

Sørge for bruk av midler som ikke skaper allergi.

Her kan vi se på hvilke midler vi bruker og hva de inneholder. Vi vet at parfyme er allergifremkallende, det er også flere stoffer som kan gi allergi over tid. Vi må sørge for at det brukes midler som er minst mulig skadelig, men som også gjør nytten til det de skal brukes på.

Hansker uten lateks.

Hansker er viktig for renholderne pga. smittefare. Her er det mye allergi av forskjellige typer hansker. Nylig fikk vi vite at hansker med lateks kan fremkalle allergi, noen merker det tidlig og andre over tid. Vi må finne hansker som er uten lateks, men som også er gode å jobbe med.

Høyere lønn til de med mer kompetanse og erfaring.

Det er mange som har jobbet i renholdsyret i en rekke år, topplønnen pr. i dag er etter fire år. Dette mener vi ikke er riktig, det burde også vært et lønnstrinn etter ti år. Vi må huske å ta vare på og sette pris på trofaste gode renholdere. Det er også vanlig i andre jobber med høyere lønnstrinn for de som har jobbet lenge i samme yrket. Det er i dag fire kroner mer i lønn pr. time for de som har fagbrev, dette er bra. Men de som har annen kompetanse er det ikke noe mer i tillegg, her bør det også komme noe. Det er som oftest slik at de får andre oppgaver og dermed mer i lønn, men det bør være noe som frister og som er avtalt på forhånd.

Internavis. (TOMA blad)

Lage til en avis for TOMA ANS, som blir gitt ut til alle ansatte jevnlig.

Ta med for eksempel en renholder som har gjort seg ekstra fortjent til en oppmerksomhet.

Her kan de ansatte følge med i hva som skjer i bedriften, de kan også komme med innspill.

DETTE LOVER VI SOM LEDERE I TOMA ANS OG JOBBE AKTIVT MED!!!

MEDARBEIDERSAMTALE

i Renholdspartner a/s

HVA ER EN MEDARBEIDERSAMTALE?

En medarbeidersamtale er en planlagt, systematisk og personlig samtale mellom leder og medarbeider. Formålet er å snakke om temaer som er av betydning for medarbeideren og jobben.

Det er særlig tre forhold som egner seg til å ta opp i en medarbeidersamtale: egenskaper ved lederen, medarbeideren og stillingen.

For å få belyst disse forhold, vil en i en medarbeidersamtale blant annet snakke om temaer som:

- arbeidsmål og arbeidsoppgaver
- samarbeid
- arbeidsmiljø (HMS)
- faglig og personlig utvikling
- andre tema.

Samtalen er et virkemiddel for å ta opp spørsmål av betydning i arbeidssituasjonen og et redskap til å gjøre ledelse og samarbeid enda bedre.

HVORFOR MEDARBEIDERSAMTALER?

Medarbeidersamtaler vil gi lederen en pekepinn om hvordan medarbeideren opplever jobben sin totalt, samtidig som den gir en oversikt over hvor godt og på hvilken måte avdelingen/bedriften fungerer som helhet. Dessuten vil den kunne gi svar på hva som "rører seg" blant medarbeiderne, noe som lederen ikke ellers lett får kjennskap til.

For medarbeideren er dette en måte å stoppe opp, tenke gjennom jobben sin, få lov til å komme med ønsker og behov i forhold til sine arbeidsoppgaver og egen opplæring. Dette gir økt innflytelse på eget arbeid, noe som er avgjørende for at en skal trives og dermed bli i jobben.

HVORDAN GJENNOMFØRE MEDARBEIDERSAMTALER?

Medarbeidersamtaler krever forberedelser – av begge parter. Samtalen bør derfor avtales i god tid, f. eks. 1-2 uker i forveien. Som hjelp til forberedelsen kan vedlagte skjema til medarbeidersamtalen brukes. Dette er ment som et utgangspunkt for en samtale hvor emner dere synes er viktig, blir tatt opp.

Det er en forutsetning at det avsettes god tid til samtalen. Det er vanskelig å ta opp tråden igjen senere.

Samtalen skal gjennomføres på et sted hvor en ikke blir forstyrret. Det kan være fornuftig å føre medarbeidersamtalen på et "nøytralt" sted og gjerne med en kopp kaffe for å myke opp stemningen litt.

HVORDAN SKJEMAET ER BYGD OPP

Fire hovedtemaer tas opp i skjemaet

1. arbeidsoppgaver
2. arbeidsmiljøet
3. faglig og personlig utvikling
4. andre tema.

Det er opp til de to partene å avgjøre hvem som utformer oppsummeringen. Dette kan gjøres i løpet av samtalen, eller etter at samtalen er avsluttet.

I oppsummeringen tar en med hovedtrekk fra samtalen og setter opp punktvis hva en har blitt enige om, frister for oppfølging og hvem som er ansvarlig for hva.

OPPFØLGING

Det er viktig at det partene blir enige om under medarbeidersamtalen blir fulgt opp. Sørg for at ansvarsfordelingen er helt klar – hva som er leders ansvar og hva som er medarbeiderens ansvar. Start neste medarbeidersamtale med å sjekke hvordan det er gått med oppfølgingen av forrige samtale. Skulle det stå punkter som ikke er ferdige/oppfylt, så ta disse opp til ny vurdering.

Det forutsettes at lederen følger opp medarbeideren gjennom hele året. Dette innebærer å gi tilbakemelding på arbeidsutførelse, veiledning og råd. Lederen har et spesielt ansvar for å gi sine medarbeidere informasjon om forhold av betydning for den enkeltes og bedriftens arbeid. Hensikten er å skape ansvarsfølelse, entusiasme og resultatforståelse.

VURDERING AV RESULTATER

Hensikten med vurdering av resultater og kvalifikasjoner er å gi en systematisk tilbakemelding på arbeidsinnsats ved å oppsummere sterke sider i arbeidsutførelsen og identifisere områder som bør forbedres. Dette vil være et viktig grunnlag for vurdering av opplæringsbehov og videre utvikling.

I TILLEGG SKAL MEDARBEIDERSAMTALEN VÆR ET FORUM FOR Å:

- videreutvikle åpenhet, tillit og god kommunikasjon mellom leder og medarbeider
- fremme samarbeid og trivsel og forbedre arbeidsmiljøet i bedriften, mange arbeidsmiljøspørsmål krever at samtalen preges av gjensidig tillit og aktiv lytting
- ta opp andre spørsmål som gjelder forhold i bedriften, f. eks. helse/miljø/sikkerhet, forhold til kollegaer og kunder, etc.

VÅRE SAMTALER – RETNINGSLINJER

1. Ansvaret for å ta initiativ til samtalen ligger hos lederen.
2. Samtalen bør holdes minst en gang pr år. Vedlagte skjema eller annet materiale til forberedelse deles ut til medarbeideren noen dager på forhånd.
3. Det bør settes opp en skriftlig oppfølgingsplan innen en uke etter at medarbeidersamtalen har funnet sted. Begge parter skal undertegne skjemaet og være enige i det som står skrevet. Tidligere oppfølgingsplaner er utgangspunkt for neste medarbeidersamtale.
4. Oppfølgingsplanen oppbevares hos lederen. Medarbeideren får en kopi.

0. Oppfølging av forrige samtale

A. Hva har skjedd med ting vi ble enig om i forrige samtale?

1. Arbeidsområde og arbeidsoppgaver

B. Arbeidsoppgavene

Er arbeidsoppgavene dine tilfredsstillende?
Gir de mulighet for variasjon og utvikling?
Hvordan er arbeidsbelastningen?
Har du for lite – eller for mye å gjøre?
Hva er OK? Hva er du ikke fornøyd med?
Føler du utrygghet ved å arbeide alene?

C. Motivasjon

I hvilken grad føler du at du selv og/eller omgivelsene gir deg motivasjon til f. eks.:

- arbeidsinnsats
- arbeidsglede
- utvikling

D. Arbeidsrutiner

Har du forslag til forbedringer i arbeidsrutiner eller arbeidsfordeling.
Får du tilstrekkelig råd og veiledning i arbeidet?
Hvordan oppfatter du mine beskjeder?
Hva mener du om inspeksjonsrutinene?
Hva mener du om avvik statistikkene?

E. Resultater

Er du fornøyd med resultatet av arbeidet ditt?

Føler du at du blir akseptert med hensyn til kvalitet og innsats?

Hva kan du eventuelt gjøre for å gjøre arbeidet ditt mer tilfredsstillende?

Får du tilbakemeldinger på ditt arbeid?

2. Arbeidsmiljøet

A. Samarbeidsklima

Hvordan går samarbeidet

- kollegaer

- overordnede

- kunder

med hensyn til åpenhet og tillit, samarbeid og kommunikasjon

B. Kan du gjøre noe selv for å bedre på samarbeidsforholdene?

C. Kan noe gjøres for å øke trivselen på arbeidsplassen? (personalmøter, felles pauser)

E. Fysisk miljø.

Er utstyret hensiktsmessig?

Er det lys nok i lokalene?

Andre ting

3. Faglig og personlig utvikling

A. Forventninger i forhold til jobben?

Hvilke forventninger hadde du til jobben da du begynte, og i hvilken grad har disse blitt blitt tilfredsstilt når det gjelder f. eks.:

- arbeidsoppgaver
- arbeidsmiljø
- trivsel
- utviklingsmuligheter

B. Opplæringsbehov

Har du behov for opplæring for å fylle jobben din godt?

Hva trenger du å lære?

Hvordan kan dette gjøres?

Hvilke kunnskaper har du om midlene (kjemikalene) vi bruker?

Vet du nok om riktig arbeidsteknikk?

C. Fremtidsplaner

Når du ser fremover – er du på rett vei eller kan du tenke deg forandringer?

Andre ønsker?

4. Andre tema

Melder du fra om uhell/skader eller tillop til slike?

Hvilke sikkerhetsrutiner (alarmer) gjelder på tilvist arbeidssted?

Kan du branninstruksen?

5. Oppsummering av medarbeidersamtalen

A. Opplæringsbehov

Hvem er ansvarlig:

Dato for oppfølging:

B. Andre tiltak

Tiltak for å bedre arbeidsmiljøet

Andre tiltak

.....
leder

.....
medarbeider

fredag 5. mai 2001

Renholdere lærer norsk via data

Hvis man ikke er stø norsk, er det ikke så lett å vite hva «mopp» og «kvalitetskontroll» betyr.

av Ingvor Aulbu og Jonas Hauer Friestad (foto)

Renholdspartner AS har tatt problemet på alvor. Nylig avsluttet Stavanger-firmaet et prøveprosjekt rettet mot fremmedspråklige kvinner. Det siste halve året har flere av de ansatte lært seg norsk fra cd-rom. Renholdspartner har samtidig vært med på å utvikle dataprogrammet. I samarbeid med Arbeidsforskningsinstituttet i Oslo og Netpod AS i Kristiansand. Målet med prosjektet er å redusere fraværet og motvirke løstetrygging.

«God kommunikasjon er en forutsetning i de fleste yrker. I renholdsbransjen er kanskje utfordringene spesielt store. Vi må ta mangelfulle språkkunnskaper på alvor, mener Gro Hammerstad, driftsleder i Renholdspartner.

Om lag 80 prosent av de ansatte i Stavanger-firmaet har et annet morsmål enn norsk. Hele 20 forskjellige nasjonaliteter er representert blant de 80 ansatte.

Arbeidslederne har tidligere hatt store vansker med å kommunisere med renholderne. Via telefon er det ikke alt som er like enkelt å forklare. Nå har vi allerede begynt å se resultater av prosjektet. Med hjelp av et enkelt dataprogram kan de fremmedspråklige

lære seg de viktigste faguttrykkene. Dermed forstår vi hverandre bedre, forklarer renholdsleder Else Kvillhaug.

Mer effektive

Pedagog Hans Lund i Netpod AS har ledet prosjektet. «Renholderne blir mer effektive hvis de kan språket. I tillegg blir kvinnene tryggere på hva de gjør, noe som fører til mindre stress og færre sjukemeldinger. Forhåpentlig blir også renholderne mer lojale mot arbeidsgiverne. I dag er gjennomtrekken stor i bransjen, påpeker Hans Lund.

Så vidt han vet, er dataprogrammet det første i sitt slag. «Ordlister på de språkene som renholderne behersker, blir knyttet opp mot tilsvarende norske faguttrykk, samt bilder. Konseptet er enkelt og lar seg overføre til andre yrker hvor det er viktig med norskopplæring for fremmedspråklige. Firma i Sverige og Danmark har allerede meldt sin interesse, sier pedagogen.

Støttet av NHO

Renholder Ly Minh Chau har hatt stort utbytte av å delta i prosessen.

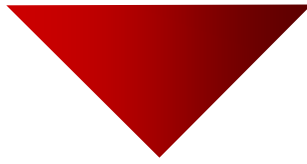
«Det går greit å snakke vanlig norsk, men faguttrykkene er vanskelige. Nå er det mye enklere å diskutere med arbeidslederne. Jeg har lært veldig mye om både språk og kultur, sier Chau.

Hun er opprinnelig fra Vietnam, men har jobbet i Renholdspartner siden 1998.

Arbeidsforskningsinstituttet skal forske på resultatene av prosjektet, som blir finansiert av NHOs arbeidsmiljøfond.



Renholdspartner holder språkkurs for fremmedspråklige medarbeidere. Renholdsleder Else Kvillhaug, Ly Minh Chau og Qua Thi Le.



Arbeidsforskningsinstituttet

AFI er et tverrfaglig arbeidslivsforskningsinstitutt. Sentrale forskningstema er:

- Inkluderende arbeidsliv
- Utsatte grupper i arbeidslivet
- Konflikthåndtering og medvirkning
- Sykefravær og helse
- Innovasjon
- Organisasjonsutvikling
- Velferdsforskning
- Bedriftsutvikling
- Arbeidsmiljø

Se www.afi.no

Publikasjoner kan lastes ned eller bestilles fra AFIs hjemmeside eller direkte fra instituttet.

Pt 6954 St. Olavs plass
NO-0130 OSLO
Besøksadresse:
Stensberggt. 25

Telefon: 23 36 92 00
Fax: 22 56 89 18
E-post: afi@afi-wri.no
www.afi.no

