



## KOMMENTAR

Artikkelforfatter Trond Husby er daglig leder i kurs og rådgivnings-selskapet cleaning.no. Han er engasjert av Renholdsnytt til å skrive en artikkelserie om tilbudsutforming for renhold. Lesere som har spørsmål til Husby, kan kontakte han på e-post [trond.husby@cleaning.no](mailto:trond.husby@cleaning.no)

# Opplæring av renholdere

Vårt arbeid er en svært viktig faktor i utviklingen av vår personlighet, og kanskje den viktigste identitetsskaper i vårt samfunn. Medarbeiderens evner, anlegg og motivasjon, ledelsens koordinering, tilrettelegging og støtte, samt utstyr og hjelpemidler påvirker trivsel, effektivitet og ikke minst resultat. Den opplæring vi tilbyr er som regel avgjørende for å kunne mestre de oppgaver som vi er satt til å utføre. Hvordan står det da til med renholdsbransjen? Blir renholderne gitt tilstrekkelig opplæring slik at de har nødvendig kunnskap og er trygg på hvordan arbeidet skal utføres?

## Godt nok?

I renholdsyrket arbeider de fleste renholdere innen forhåndsberegnede rammetider, og en stadig strammere konkurransesituasjon gir seg utslag i et økende krav om effektivitet. Nødvendig og tilpasset opplæring og oppfølging blir derfor særdeles viktig for at renholderen skal kunne levere rett og stabil kvalitet, dag etter dag.

Ved en gjennomgang av noen renholdsbedrifters hjemmesider kan det synes som om de fleste har svært gode systemer for opplæring av ansatte. «Fra første dag i bedriften starter opplæring av våre ansatte ved vårt renholdsakademi». Høres bra ut, men er dette realiteten? Enkelte bedrifter har naturligvis grunn til å være fornøyd med gjennomføringen av sin opplæring. Men beklageligvis har vi altfor ofte registrert tilfeller hvor opplæringen gjerne begrenses til utdeling av en T-skjorte med logo (uniformen), demonstrasjon av hvordan skifte mopp, og deretter «ha en god dag». Spesielt tydelig er dette når bedriften ansetter vikarer.

Renholdsbransjen har også store pedagogiske utfordringer knyttet til at mange arbeidstakere har utenlandsk bakgrunn. Kultur og språkforskjeller gjør at vi må i større grad tilpasse vår opplæring av medarbeidere til deres begrensede forståelse av budskapet. Er vi da, med hånda på hjertet, dyktige nok i opplæringen av våre renholdere? Og hva bør våre renholdere kunne beherske teoretisk og praktisk for at vi skal kunne påstå at vi tilbyr profesjonelt renhold?

## Opplæringsplan

Hensynstatt driftsavdelingens travle hverdag tror vi det kan være fornuftig å ikke legge lista for høyt i forhold til hva som er realistisk å gjennomføre av opplæring for renholderne. Vi tenker at bedriftens ansatte er best tjent med at det legges opp en enkel opplæringsplan som faktisk lar seg gjennomføre, i motsetning til store ambisjoner som kun ender i urealiserte planer. Målsetningen bør være at det skal tilbys nødvendig teoretisk og praktisk kunnskap slik at renholderen blir gitt en reell mulighet til å lykkes med sitt arbeid innenfor de krav og forventninger som er fastsatt.

Om vi skal være konkret på hva en opplæringsplan etter vår oppfatning da bør inneholde som et minimum, foreslår vi følgende utgangspunkt:

- En generell teoretisk introduksjon og informasjon om bedriften, ansattes rettigheter og plikter. Hva innebærer det å være en servicemedarbeider.
- Instruksjon på arbeidsplassen. Hva skal gjøres, hvordan, hvor og når. Hvilke kvalitetskrav gjelder? Praktisk arbeidsteknikk og ergonomi. Nødvendig basis-

kunnskap om aktuelt utstyr, materiell, kjemikalier og overflater. HMS for arbeidsstedet.

- Grunnkurs for renhold (fire timer). Gjennomføres internt så snart som mulig, og senest to måneder etter ansettelse.
- Fagkurs renhold (fire timer). Utdyper temaer fra grunnkurset og gjennomføres enten internt eller ved deltagelse på åpne kurs etter at renholderen har fått en del praktisk erfaring. Helst senest innen fire måneder etter ansettelse.

I tillegg til en god og gjennomførbar opplæringsplan for grunnkurs og fagkurs, må bedriften også ha tilgjengelige planer for spesialopplæring til andre renholdsoppgaver som kan være aktuelt arbeid for renholderen. Dette kan for eksempel gjelde

## Tema for grunnkurs

- Om det å være renholder i Norge. Krav, plikter og forventninger. Hvorfor gjør vi rent?
- Kvalitet og behovsvurdering av renhold
- Grunnleggende kunnskap om bruk av utstyr, materiell og kjemikalier som bedriften benytter
- Grunnleggende kunnskap om overflater
- Stell og vedlikehold av utstyr
- Praktisk arbeidsteknikk med fokus på ergonomi





Illustrasjonsfoto: Colourbox

### Tema for fagkurs

- Hva er god service? Hva kjennetegner den dyktige medarbeider
- Kvalitet og kvalitetsmål. Hvor rent er rent?
- De fire hjørnesteiner i renhold
- Renholdsmidler. HMS
- Utstyr, maskiner, metoder og renholdsplaner
- Ergonomi
- Teamarbeid, motivasjon og trivsel

hovedrenhold, gulvbehandling, sykehusrenhold eller næringsmiddelrenhold.

### Opplæringsansvarlig

Det er vesentlig at den som faktisk utfører opplæringen har nødvendig kompetanse og arbeider etter et gjennomtenkt metodisk opplegg, ikke bare renholdsfaglig men også pedagogisk. Fra vår egen erfaring har vi for eksempel sett at det kan være en stor fordel for mange om undervisningen tilrettelegges på engelsk, eventuelt på deres morsmål ved hjelp av tolk. Vi bør ikke ta for gitt at alle intuitivt forstår vårt språk og kommunikasjonsform. I Norge bruker vi eksempelvis gjerne ord som «kan du være så snill å...» og «det hadde vært fint om...». Dette kan oppfattes svært forskjellig, og ikke som en klar ordre selv om det er ment slik. Læringsprosessen forenkles

ved at budskapet gjøres mest mulig konkret, enkelt og tydelig.

Det er grunn til å anta at de arbeidsgivere som satser på kompetansebygging hos sine ansatte vil bli fremtidens vinnere i en tøff og konkurranseutsatt renholdsbransje. Kunnskapsrike og positive renholdere er et aktivum for bedriften, og som blir lagt merke til hos oppdragsgivere. Vi må da i den sammenheng heller ikke glemme lederne som en viktig ressurs, og i neste utgave skal vi se nærmere på hvilken opplæring og oppfølging renholdslederne bør tilbys.