

# Konfliktrådenes brukerundersøkelse 2018



*Tilbakemeldinger fra noen av de som valgte å møtes i konfliktråd*

# Om brukerundersøkelsen

Brukerundersøkelsen inngår i konfliktrådets arbeid for å kvalitetssikre tjenesten. Hovedresultatene publiseres her på konfliktrådets hjemmeside.

Undersøkelsen administreres av Sekretariatet for konfliktrådene og gjennomføres ved hjelp av tjenesten «Questback». Alle svar er anonymisert.

Tilbakemeldingene fra brukerne gir verdifulle innblikk i praksis og resultatene brukes aktivt internt blant annet på meklersamlinger.

# Datagrunnlag 2018

(med tall for 2017 i parentes)

**2629 (2344)** epost og sms invitasjoner til undersøkelsen ble sendt ut i løpet av 2018. Det er 12 % økning fra 2017. I løpet av de tre siste årene har antall inviterte til undersøkelsen økt med 82 % (antall inviterte i 2016 var 1441).

**Svarandelen** jf. antall epost og sms invitasjoner er **25 % (28%)**. Sms og epostinvitasjoner til undersøkelsen er det som gir flest svar. Sms invitasjoner ble iverksatt fra november 2018.

**655 respondenter** fordeler seg slik - **393 parter** (hvorav 241 klagere og 145 påklagede), **199 verger** og **63 støttepersoner**.

*Om svarandelen:* En tendens til lavere svarandel kan ha sammenheng med at invitasjonene når stadig bredere ut. Ikke alle ønsker å besvare slike undersøkelser. Hva påvirker svarandelen? Kvaliteten på informasjon er vesentlig: konfliktrådene skal informere om undersøkelsen i løpet av forarbeidet med saken, og avklare om brukeren ønsker å motta en invitasjon på epost/sms. Undersøkelsens lengde er også viktig. Pr. i dag er brukerundersøkelsen relativt omfattende og den revideres i 2019.

*Representativitet og forbehold:* Det informeres om undersøkelsen både skriftlig og muntlig, slik at brukere også selv kan oppsøke den på nettet og gi sin tilbakemelding. Direkte sms og e-postinvitasjoner avhenger av lokalt manuelt arbeid for å informere og innhente kontaktopplysninger. Det må tas noe forbehold om mulighet for skjeve utvalg, bevisst eller ubevisst. Bredden i respondentenes tilbakemeldinger og deres fordeling på alder, kjønn, type sak tilsier at det *ikke* foretas systematiske skjeve utvalg.

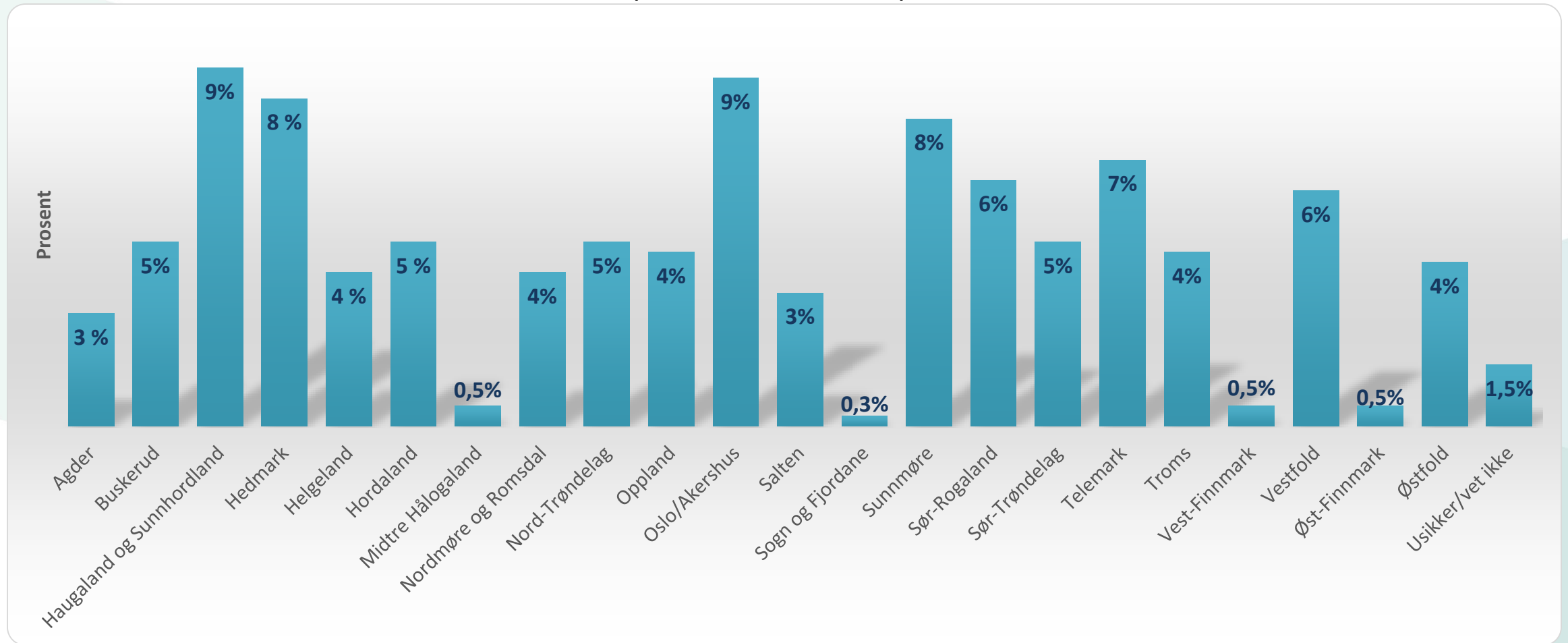
Resultatene i undersøkelsen vurderes å gi en god indikasjon både på godt utført arbeid og på læringspunktene.

*Se videre for hovedresultater i 2018*



# Hvilket konfliktråd benyttet du?

Respondentene fordelt pr. råd



# HOVEDRESULTATER 2018 (2017)

## Brukerne anbefaler konfliktråd

«Vil du anbefale konfliktrådet til andre?»

**JA** svarer de fleste i undersøkelsen -

**87 % (91 %)** av partene,

**92% (97 %)** av vergene og

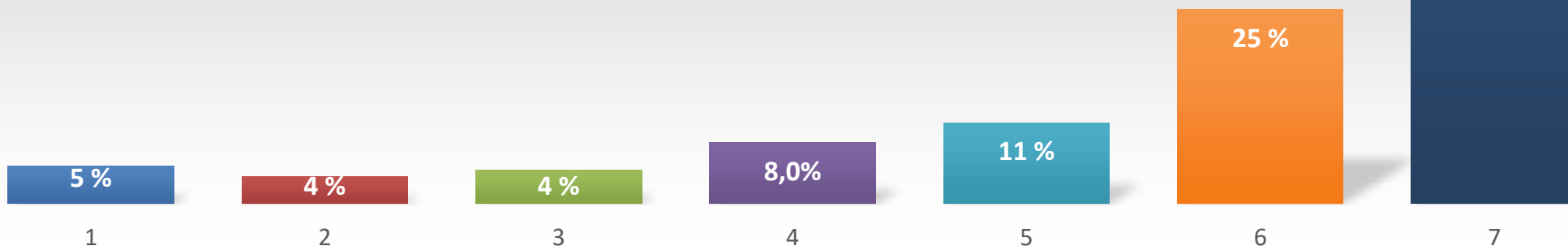
**91% (93 %)** av støttepersonene.



## Brukerne er i stor grad tilfreds med konfliktrådets tjeneste

På en skala der 1 er lite tilfreds og 7 er meget tilfreds, gir de fleste 5 -7 poeng –

- **79% (84 %)** av partene gir 5 til 7 poeng, hvorav **43%** gir (40 %) topp 7
- **85% (93 %)** av vergene gir 5 til 7 poeng, hvorav **59%** gir (55 %) topp 7
- **86% (79 %)** av støttepersonene gir 5-7, hvorav **48%** (33 %) topp 7



## Om konfliktråd – sagt av respondenter

*Var godt og få avgjort dette ved mekling. Er lettet at dette gikk så fint og begge parter ble enige. (part)*

*De (meklerne) var fantastiske, rolige og vi fikk til et interessant og godt møte. Vi fikk ikke til å skrive avtale, men som parter kom vi nærmere hverandre og vi skal møtes igjen etter litt tid.( part)*

*Jeg kan ikke se at det finnes noen bedre måte å løse opp i denne type konflikter, enn å møtes til samtale med megler til stede. (verge)*

*Det var imponerende å se meklerne i sin rolle, og hvordan de ved å være åpne og lyttende fikk begge parter til å gradvis se den andres perspektiv. (støtteperson)*

# Flere resultater 2018



*Se videre for flere resultater fra parter, verger og støttepersoner*





## PARTER OM MØTER I KONFLIKTRÅD



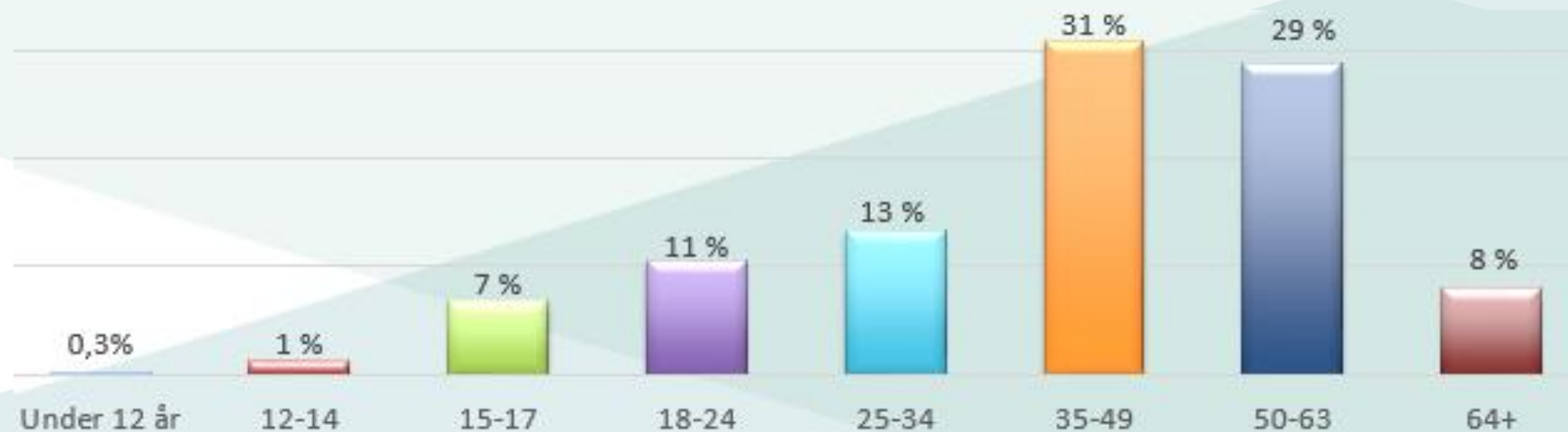
*Det er få obligatorisk spørsmål. Antall svar pr. spørsmål står derfor opplyst øverst til venstre på sidene.*



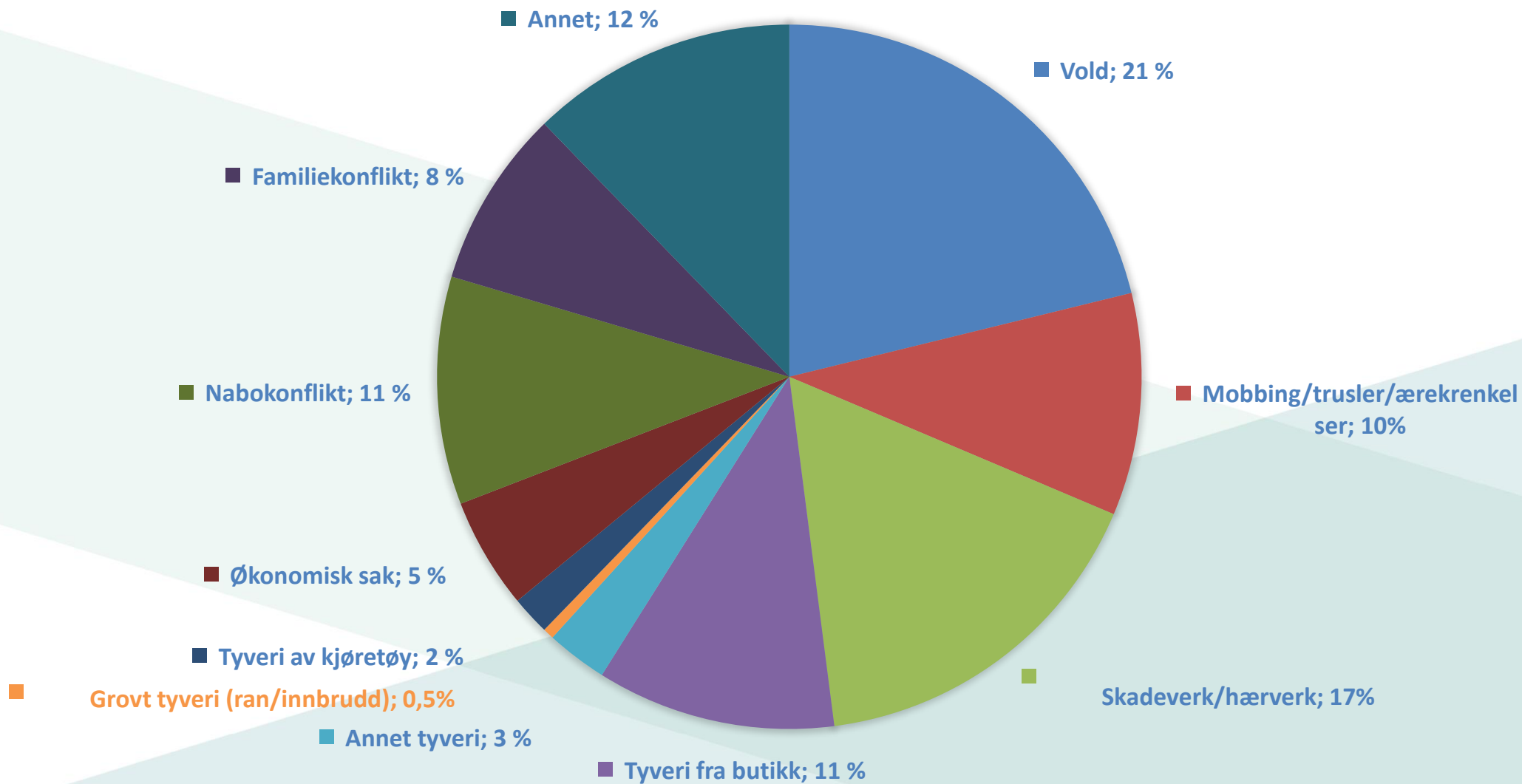
# Om partene – alder, kjønn og partsstatus

De **393** partene i undersøkelsen fordeler seg slik:

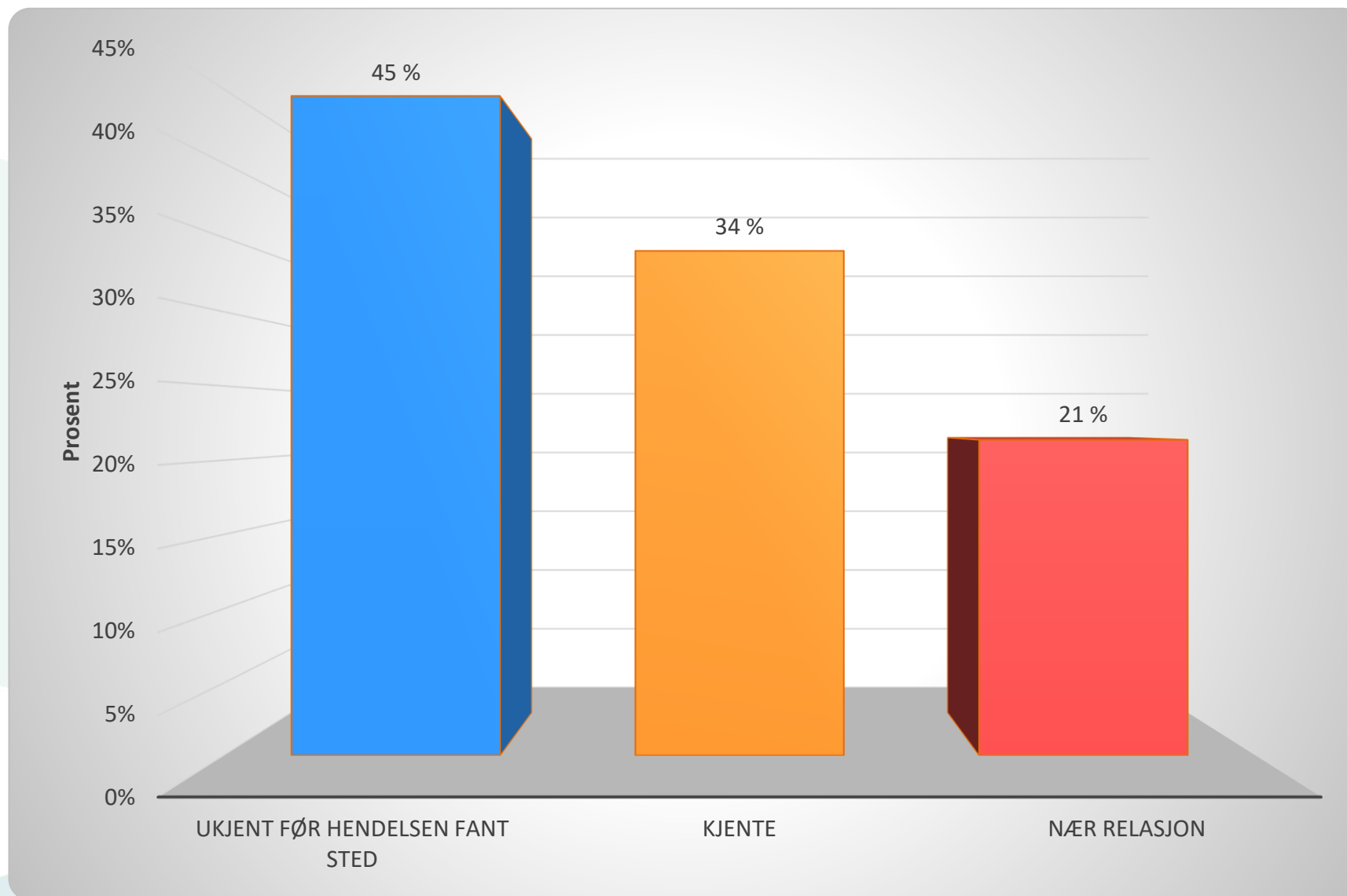
- 62 % (241) *klagere*, 38 % (145) *påklagede*, 7 har ikke oppgitt partsstatus
- 42 % (165) *kvinner*, 58 % (225) *menn*
- Alder fordeler seg slik:



# Hva handlet saken om?

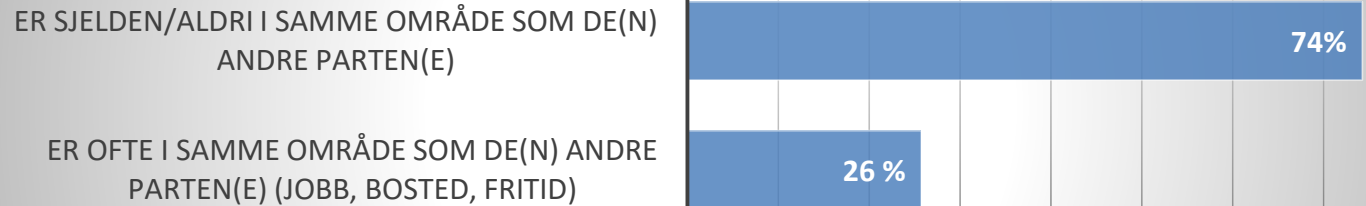


## Relasjon til de(n) andre parten(e)

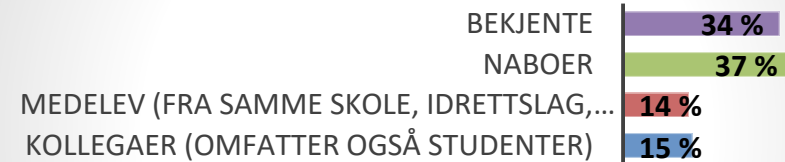


# Nærmere om relasjon mellom partene

## Dersom ukjente (N – 167)



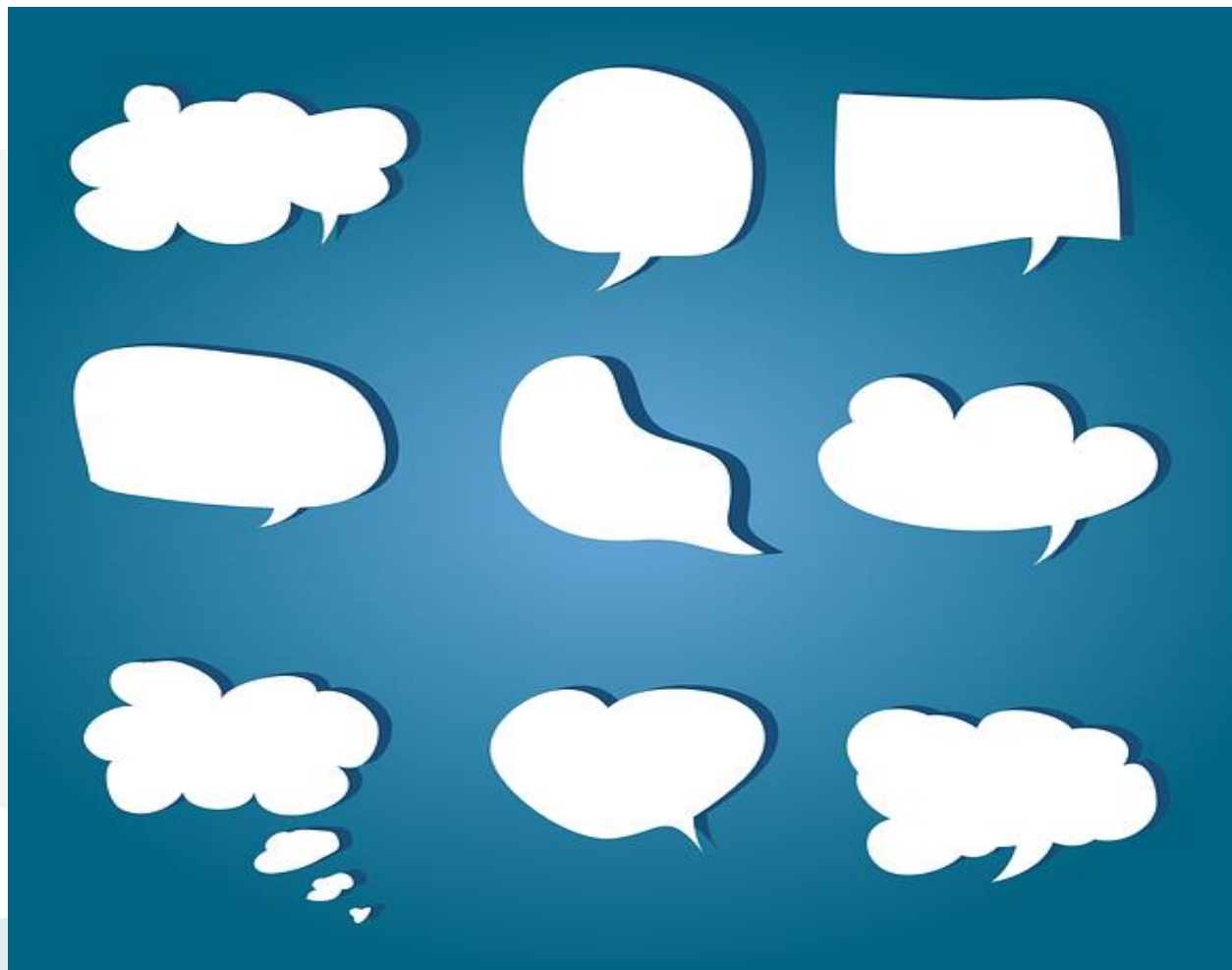
## Kjente (N – 133)



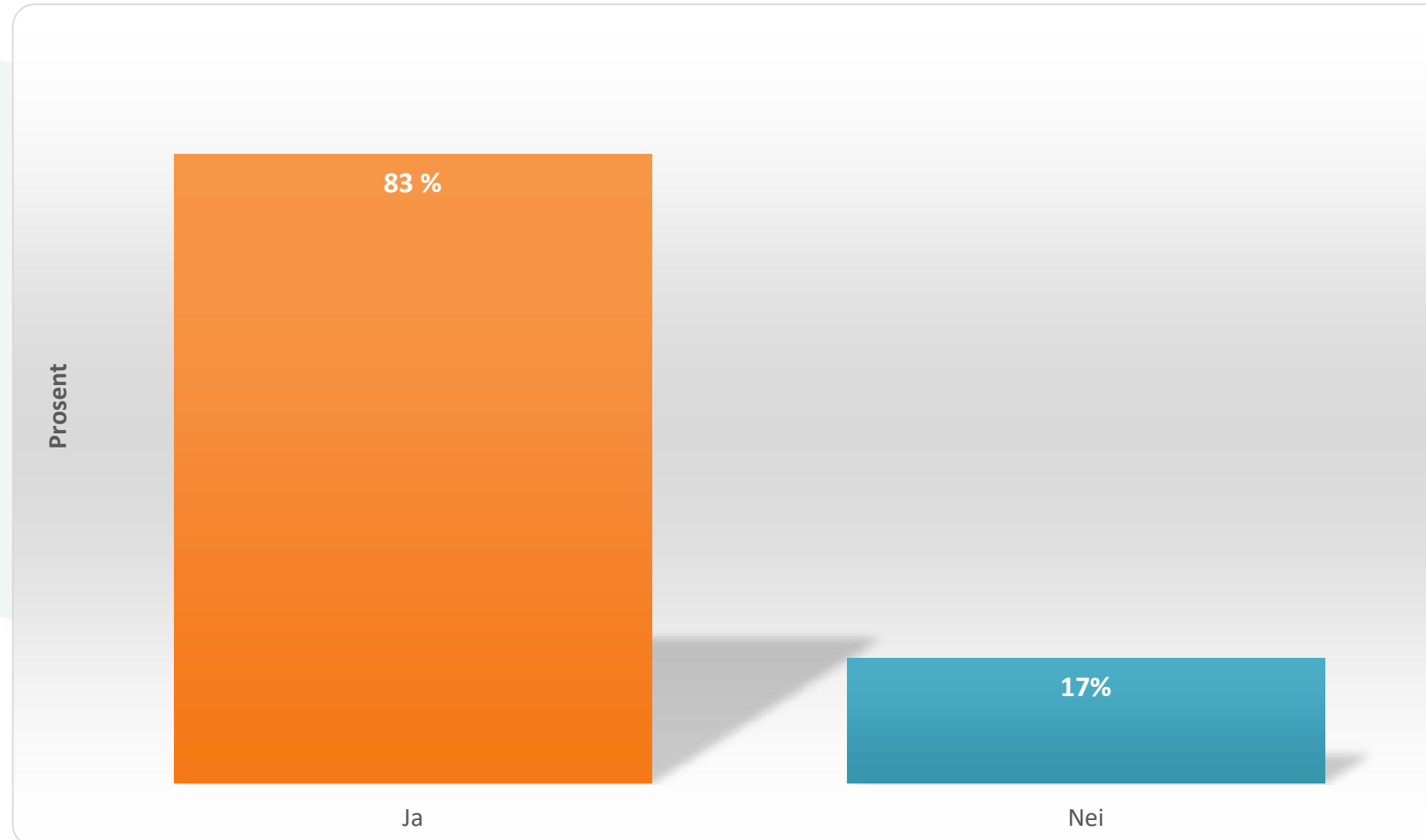
## Nær relasjon (N – 83)



# PARTENES HELHETSINNTRYKK



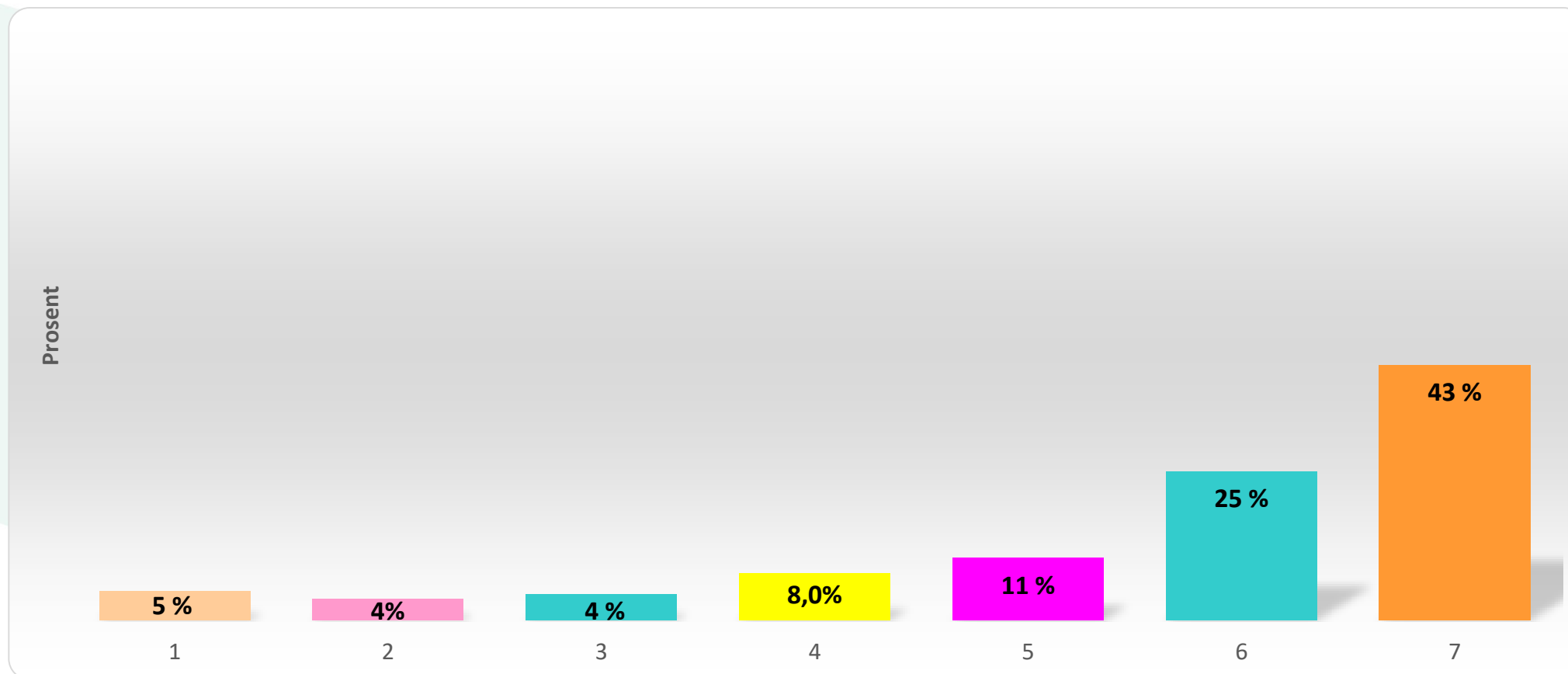
## Var konfliktråd et godt valg i din situasjon/sak?



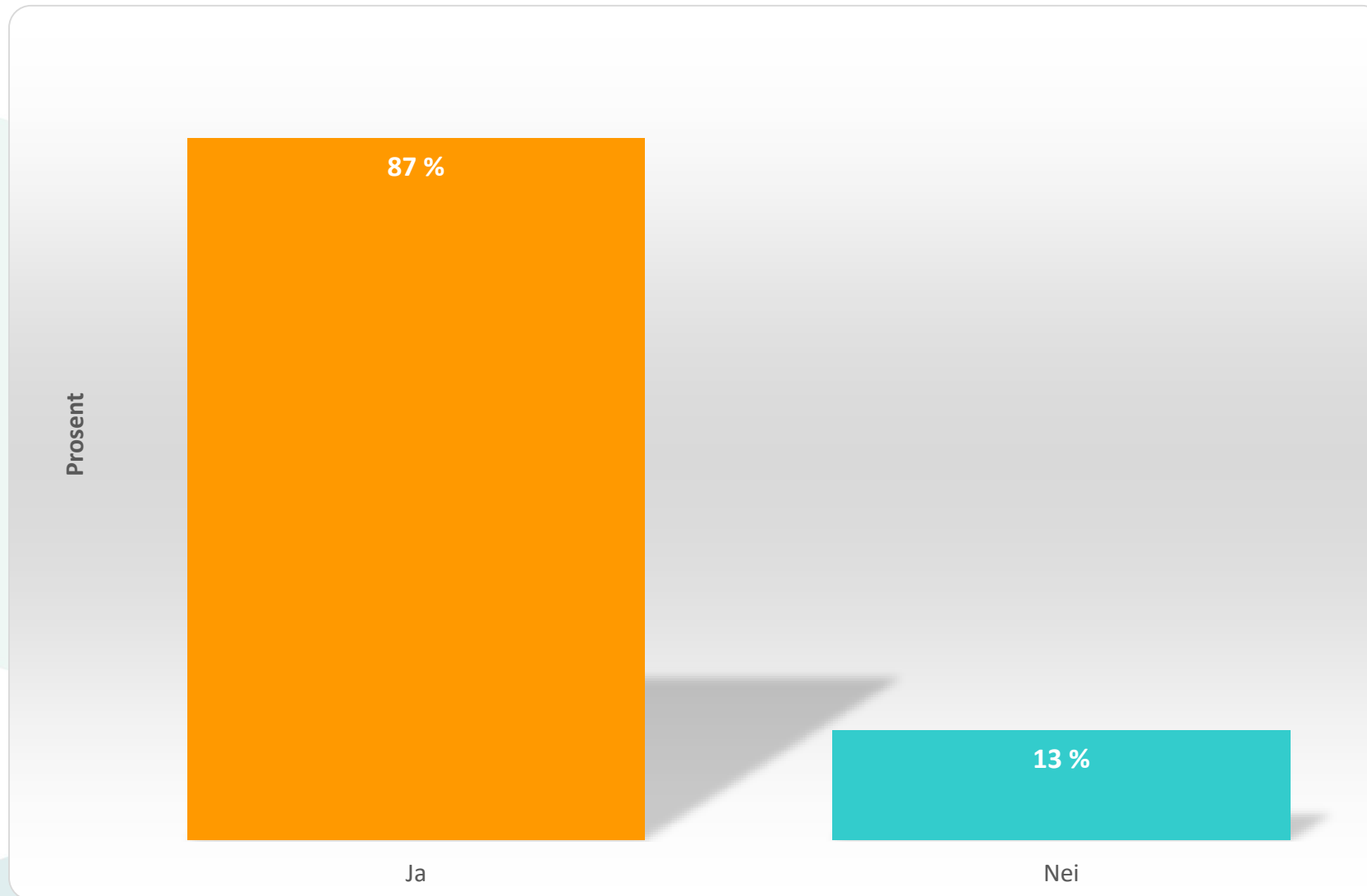


# Grad av tilfredshet med konfliktrådets tjeneste

På en skala fra 1-7 der 1 er lite tilfreds og 7 er meget tilfreds



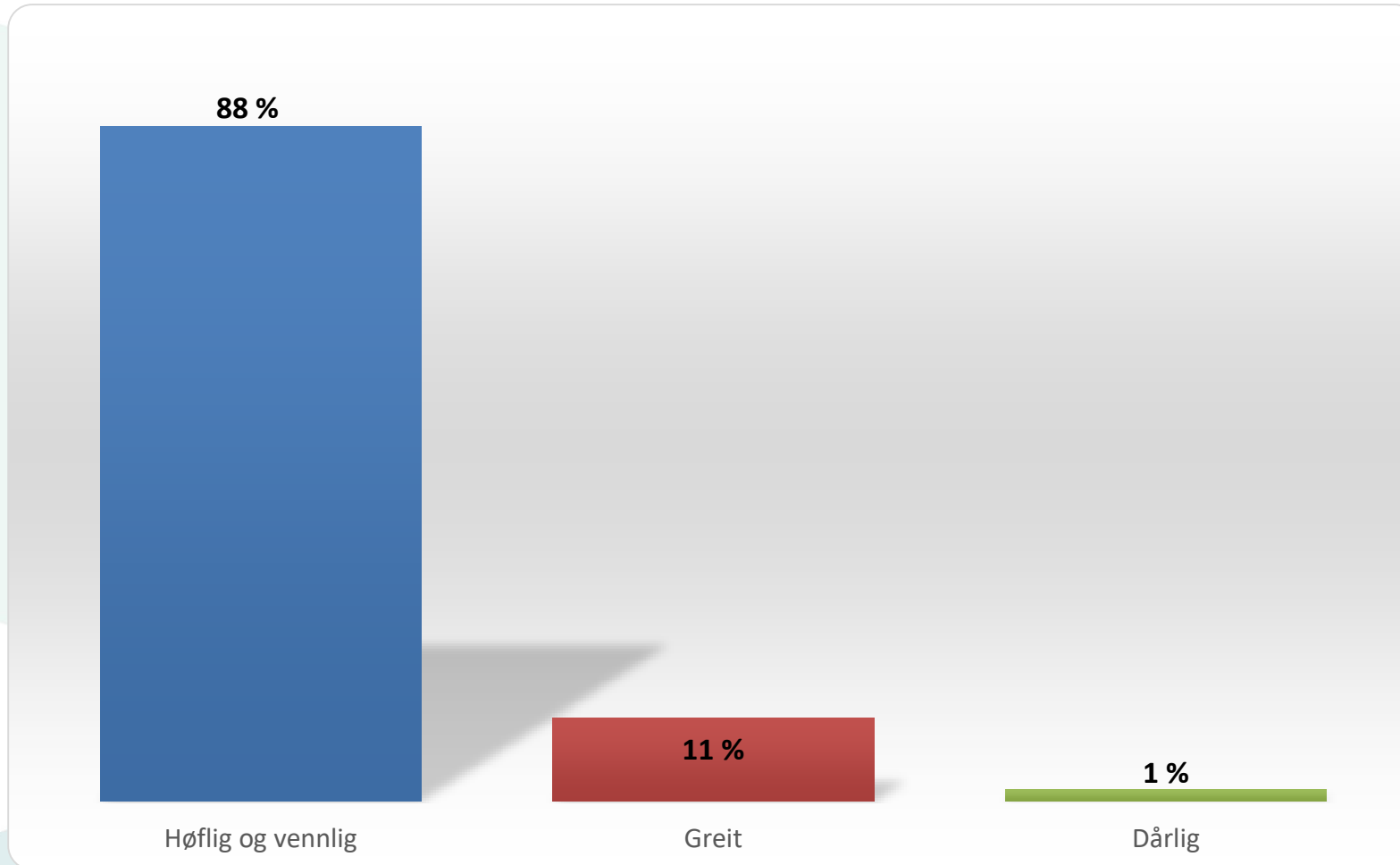
## Vil du anbefale møte i konfliktrådet til andre?



## *PARTER OM*

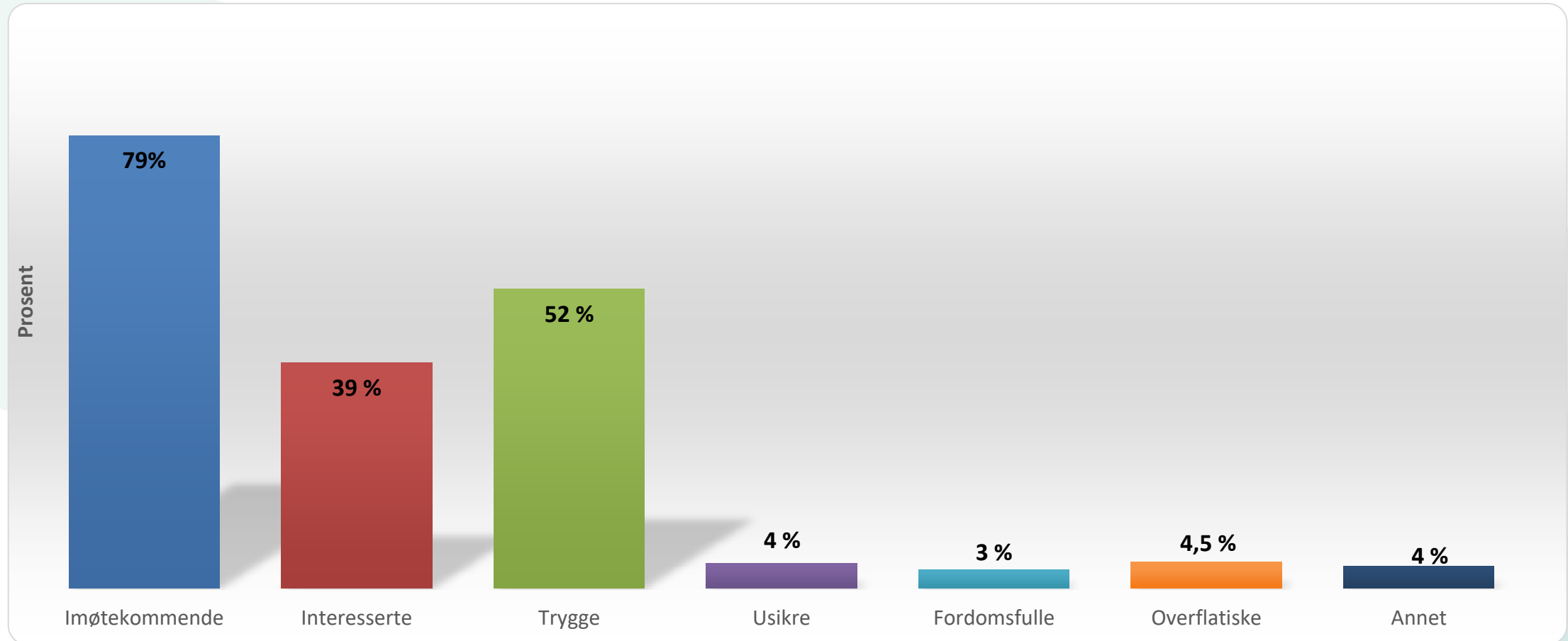
*- kommunikasjon, meklers og egen rolle i møtet*

## Hvordan ble du møtt av meglerne/tilretteleggerne?



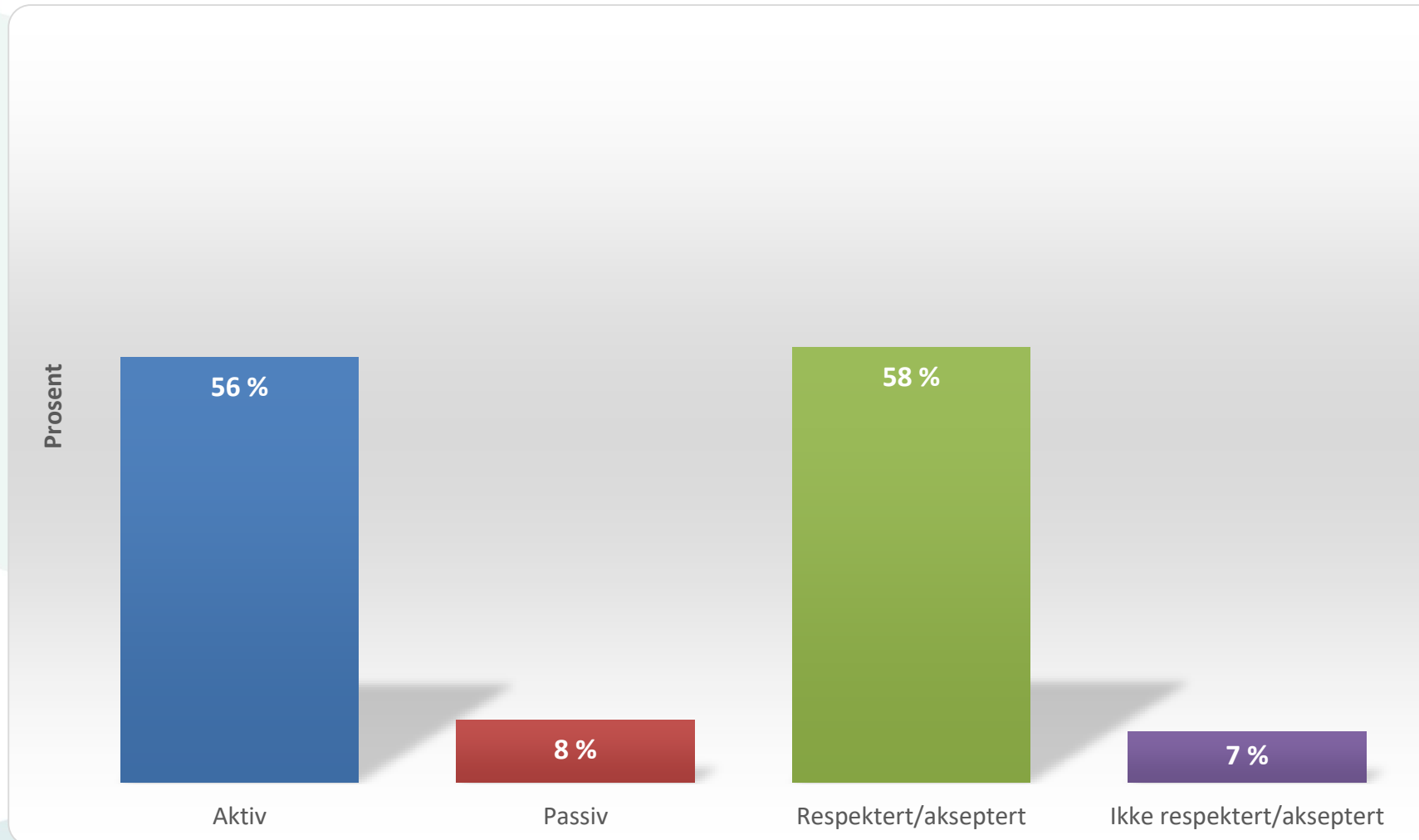
## Hvordan opplevde du meglerne/tilretteleggerne i møtet?

Her kan du gjøre flere valg



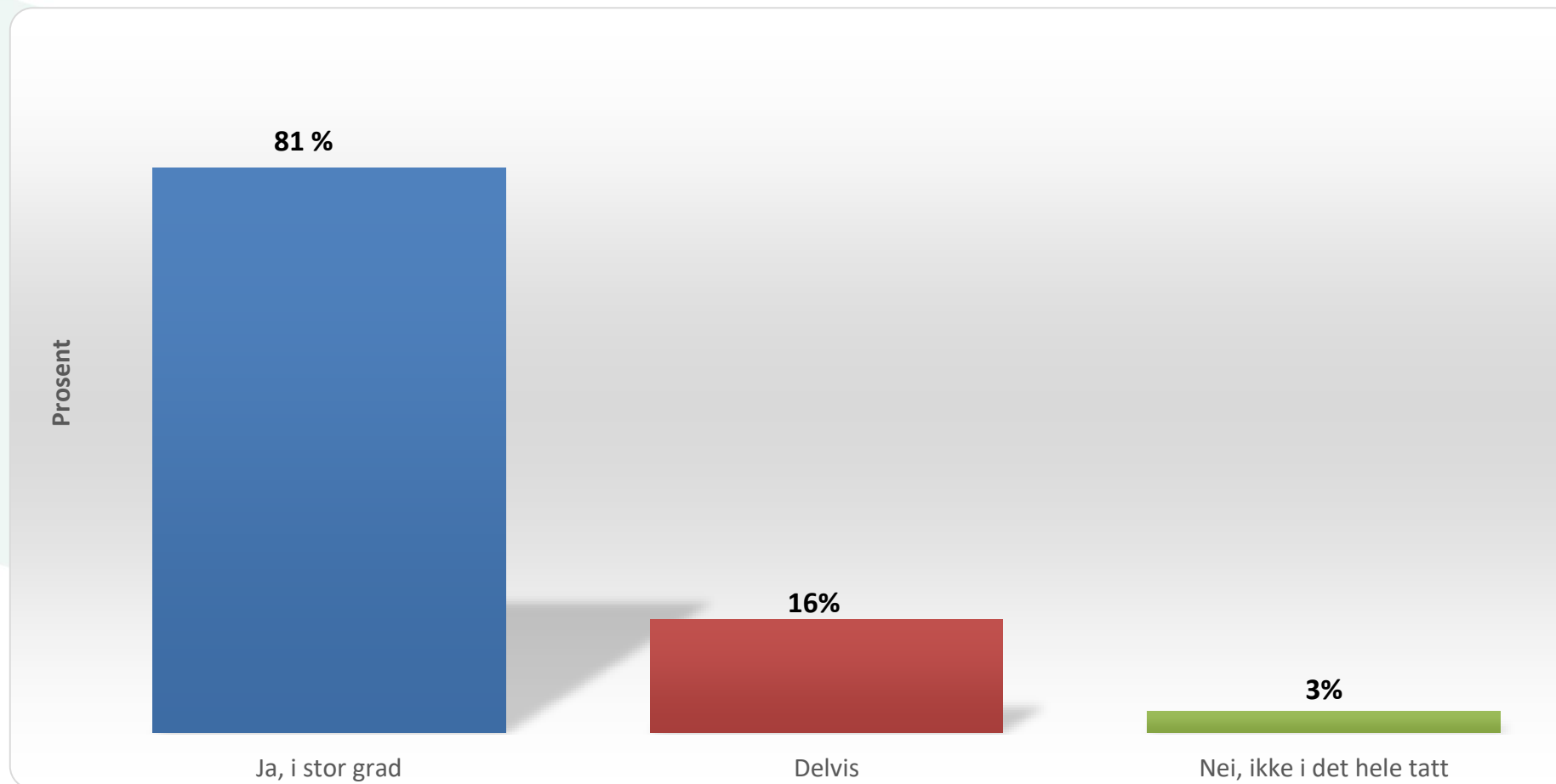
## Hvordan vil du beskrive din egen rolle i møtet?

*Her kan du gjøre flere valg*

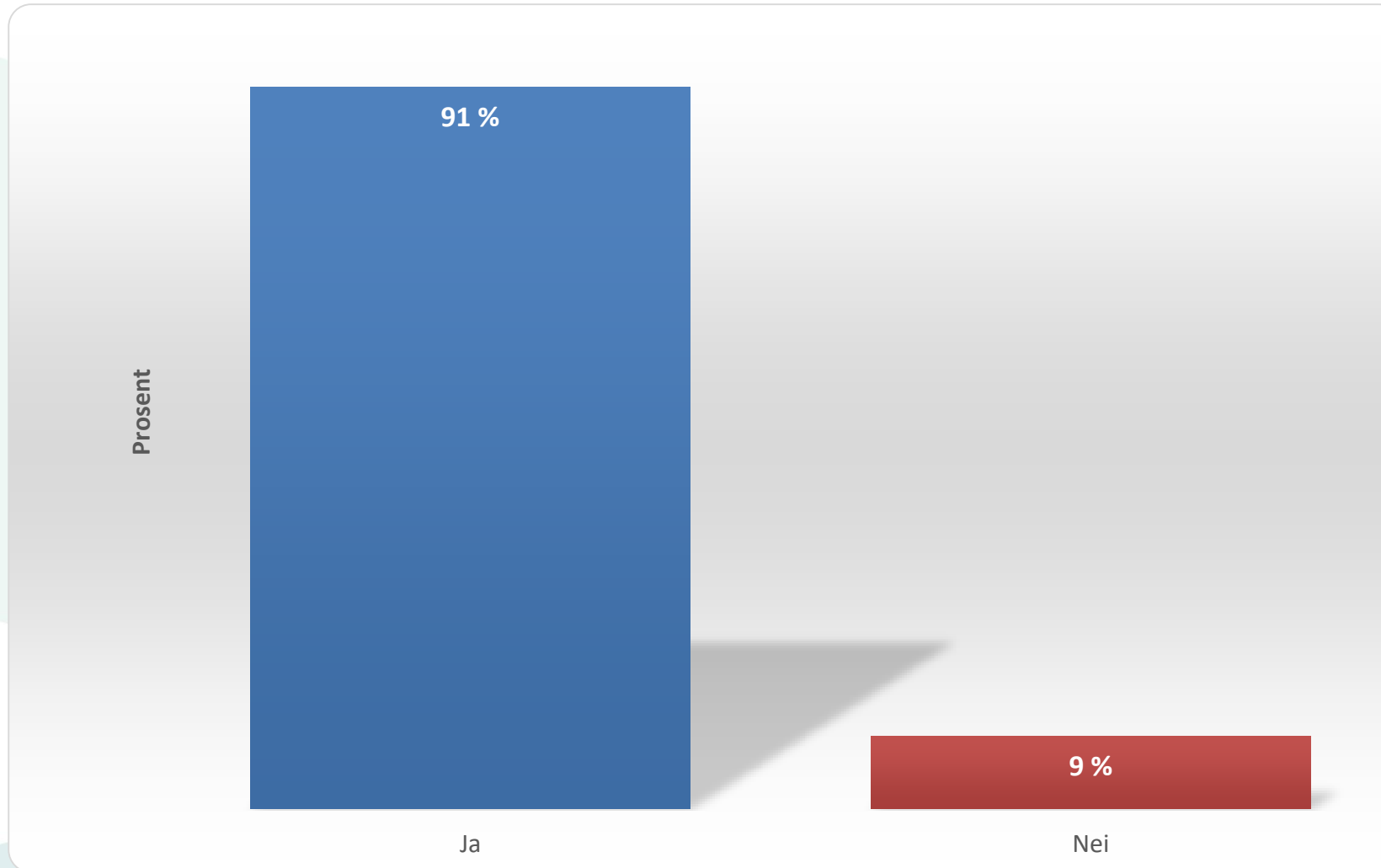




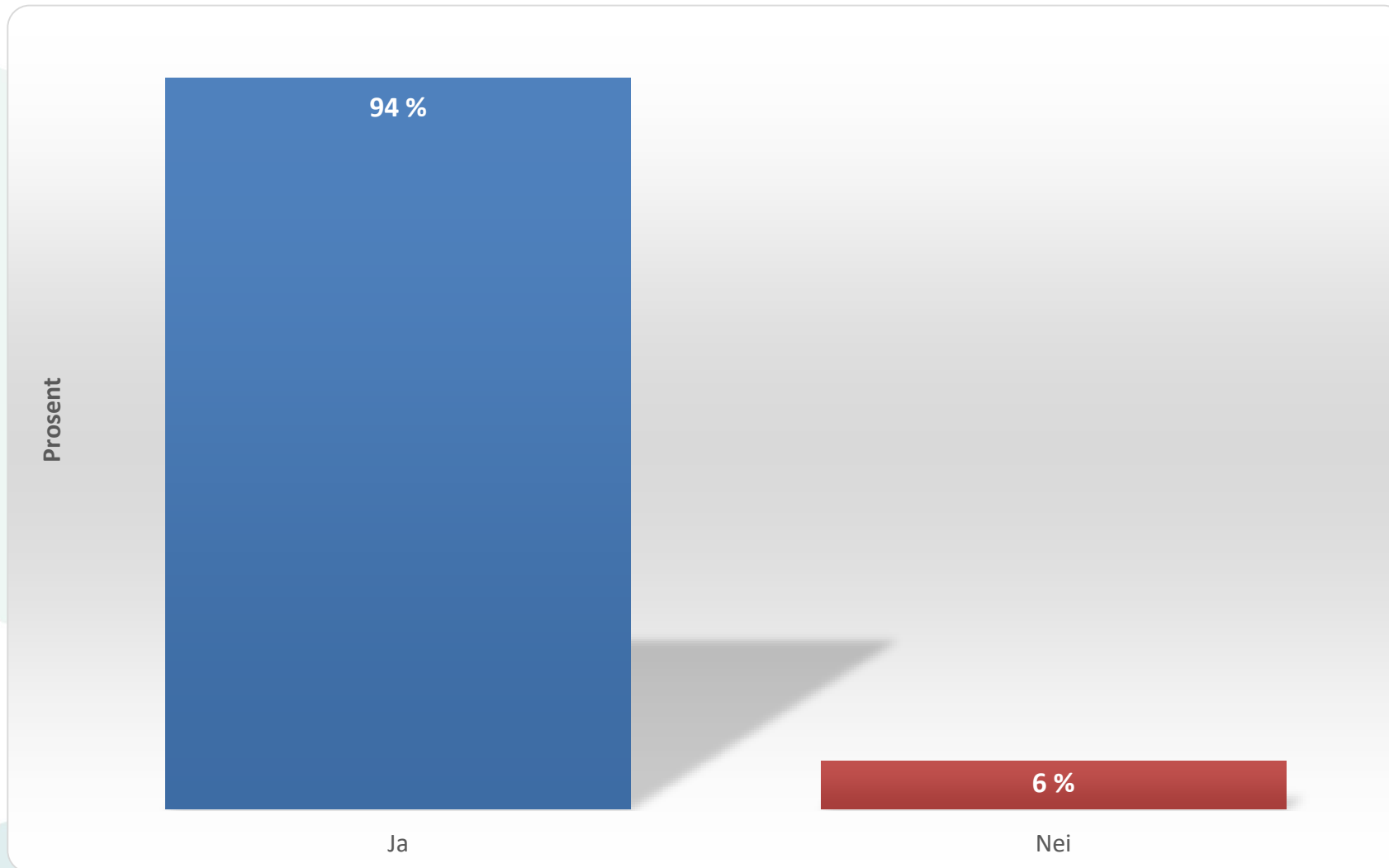
## Fikk du sagt det som var viktig for deg?



## Var det en grei fordeling av taletid i møte?

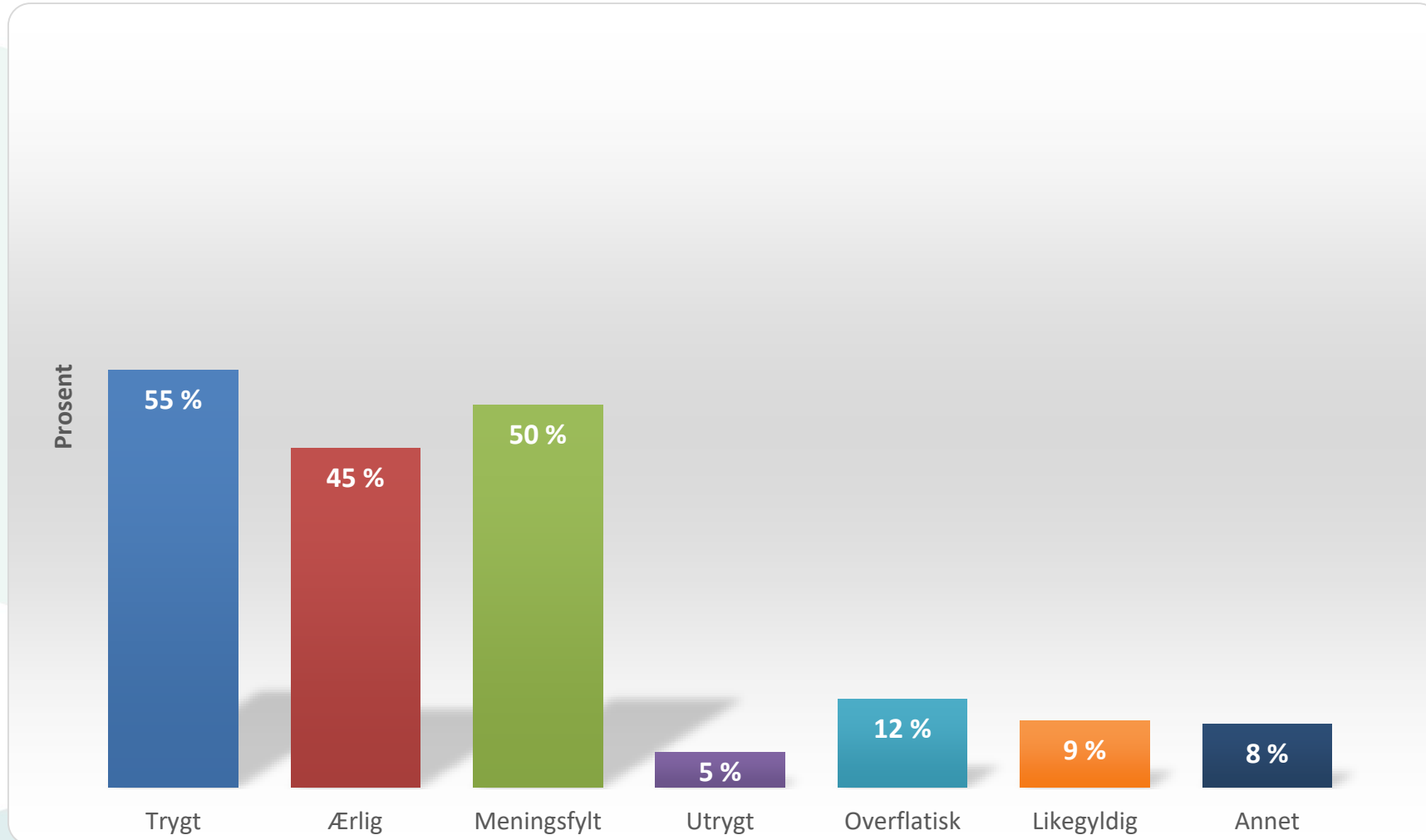


## Opplevde du at dere hadde nok tid i møtet?



# Hvordan opplevde du møtet i sin helhet?

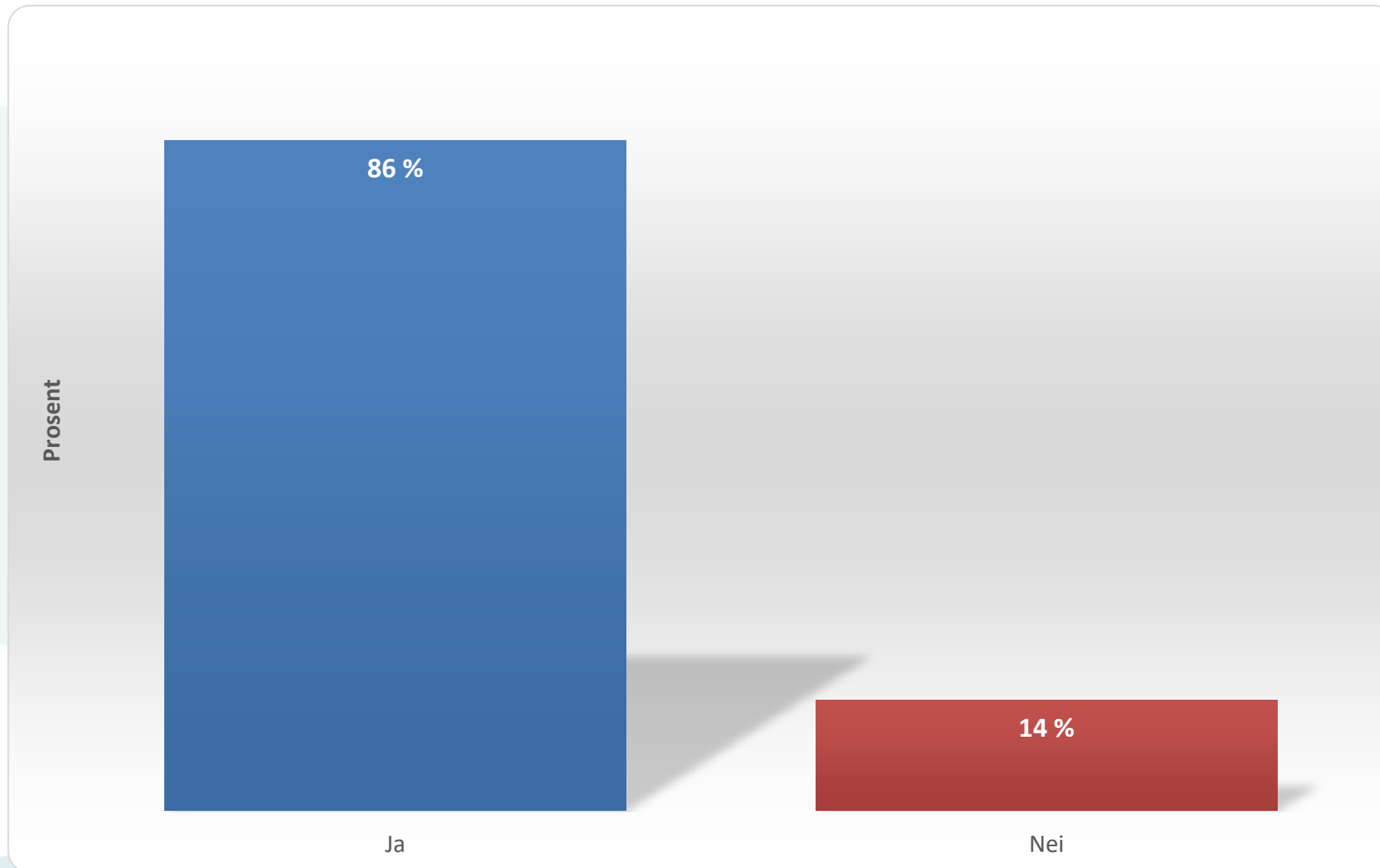
*Her kan du gjøre flere valg*



Parter om -

# RESULTATER AV MØTET

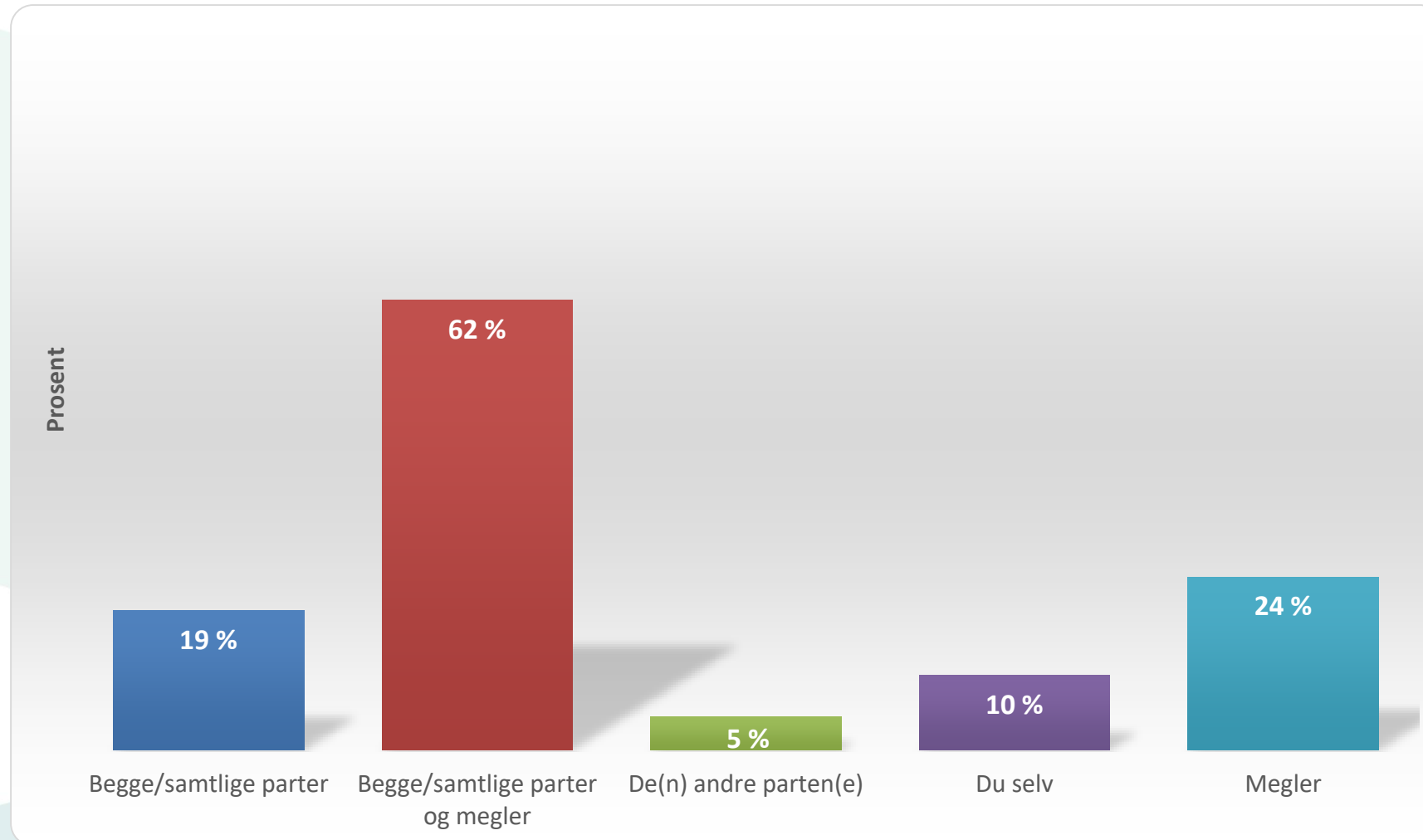
## Ble det inngått skriftlig avtale?



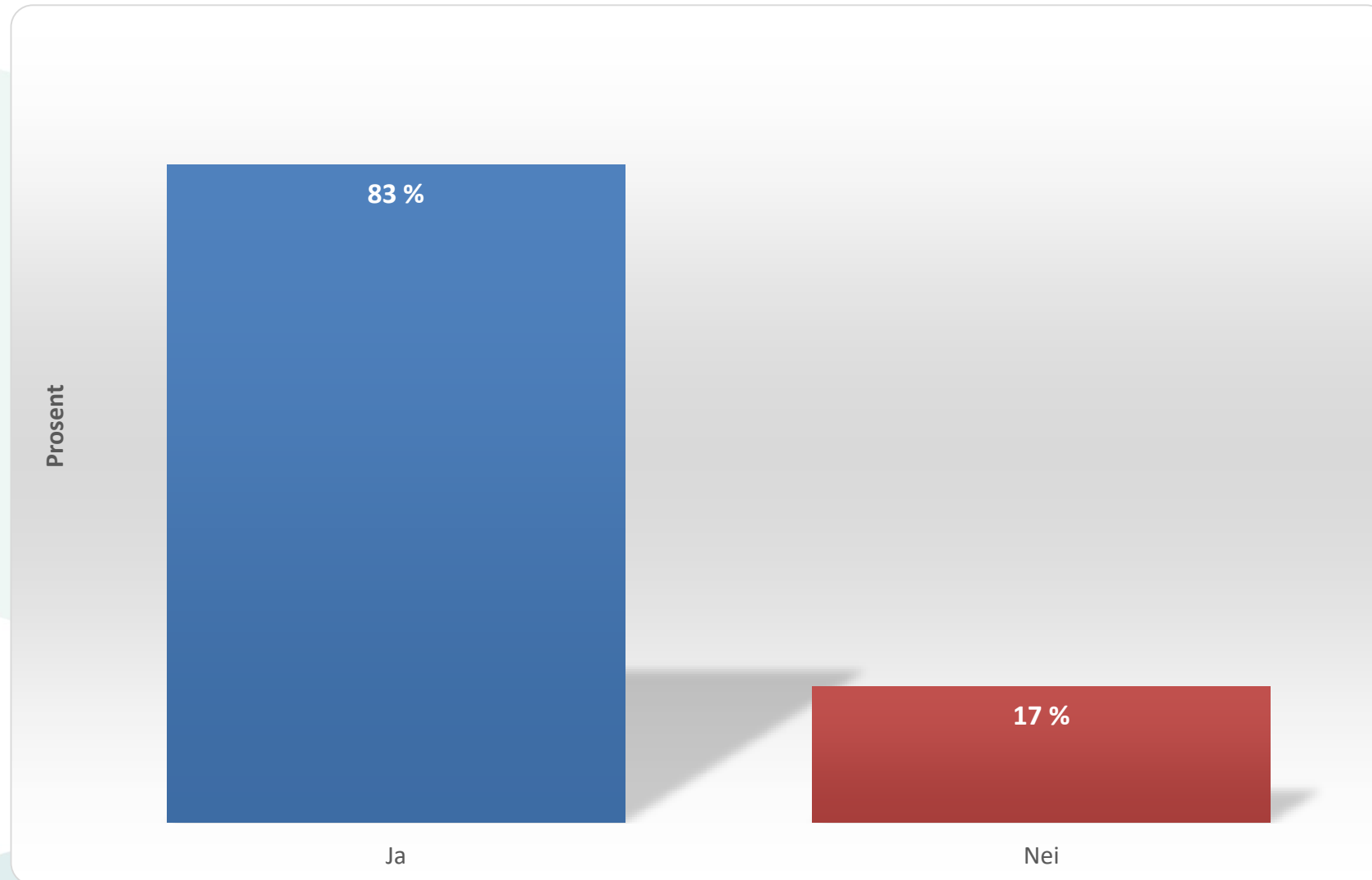


## Hvem bidro til å forme avtalen?

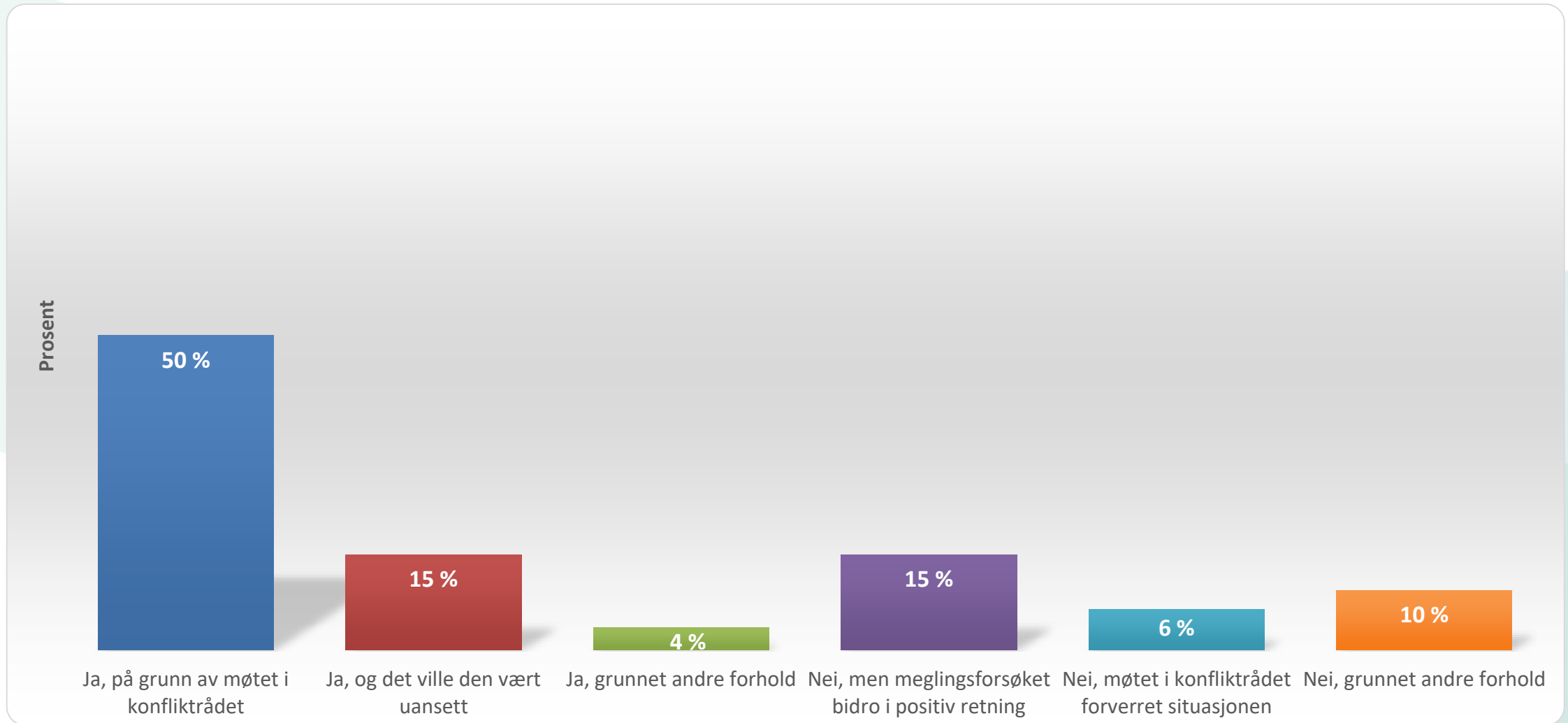
Her kan du gjøre flere valg



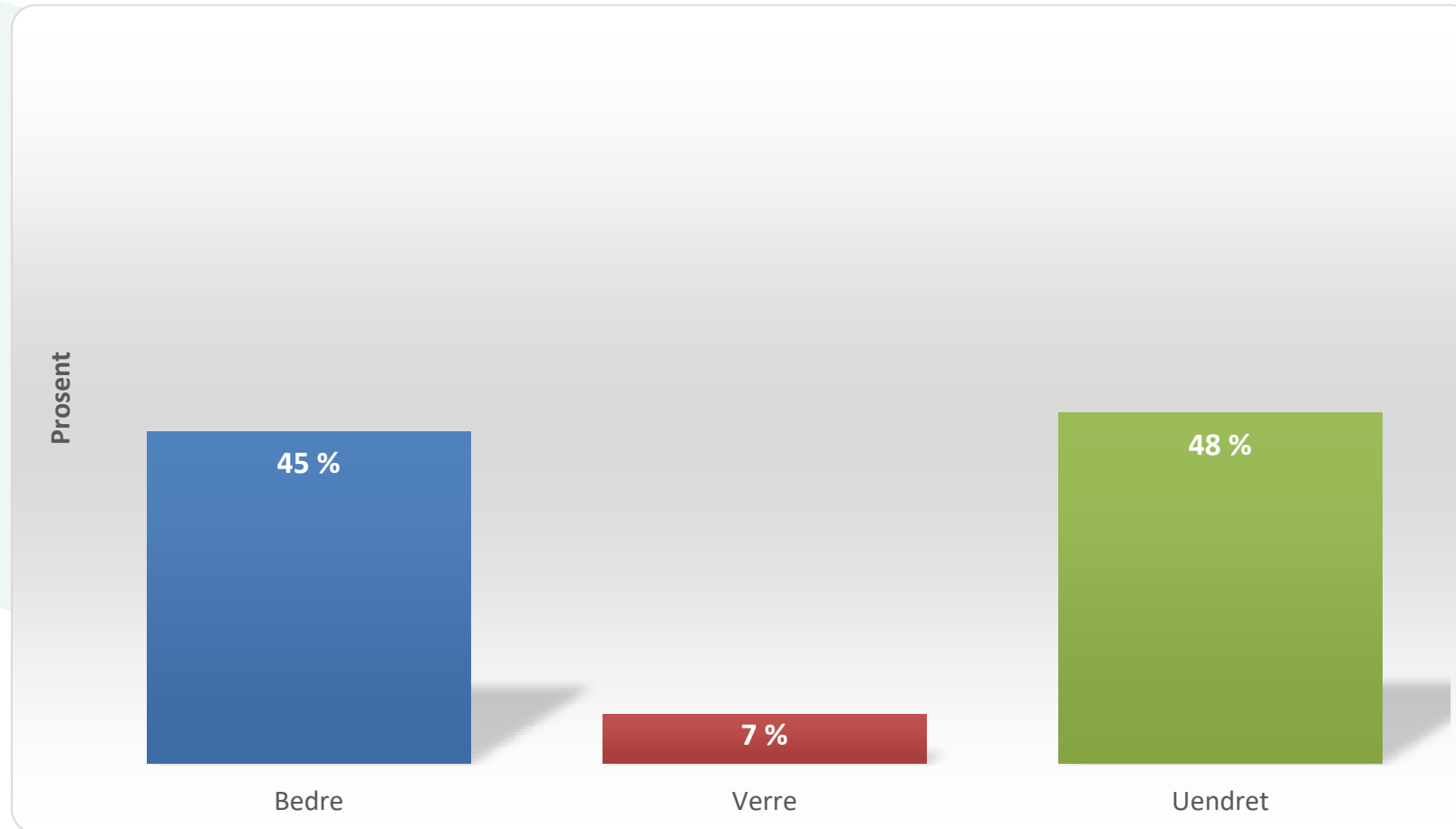
## Er du tilfreds med avtalen nå i ettertid?



## Er saken ute av verden for din del nå?

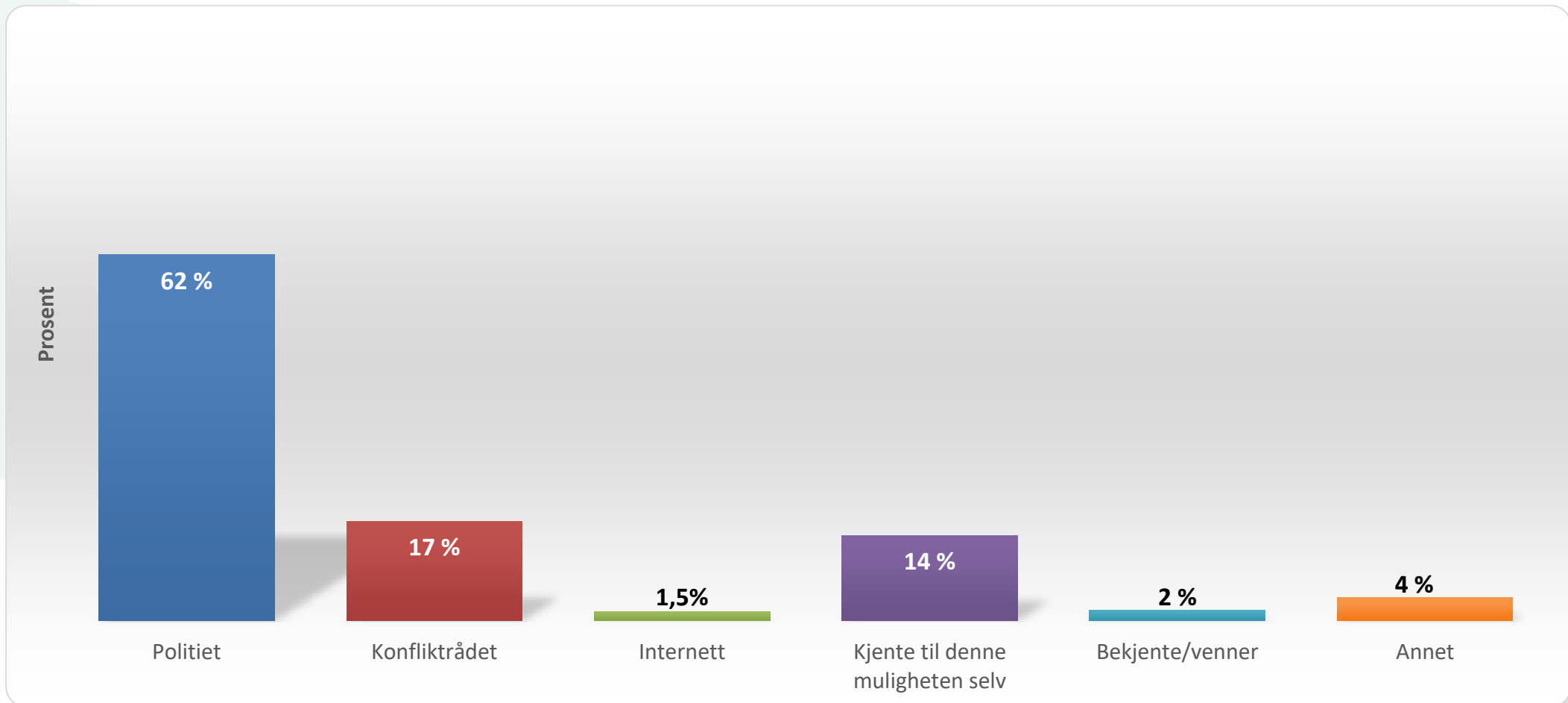


## Hvordan er forholdet ditt til de(n) andre parten(e) nå?



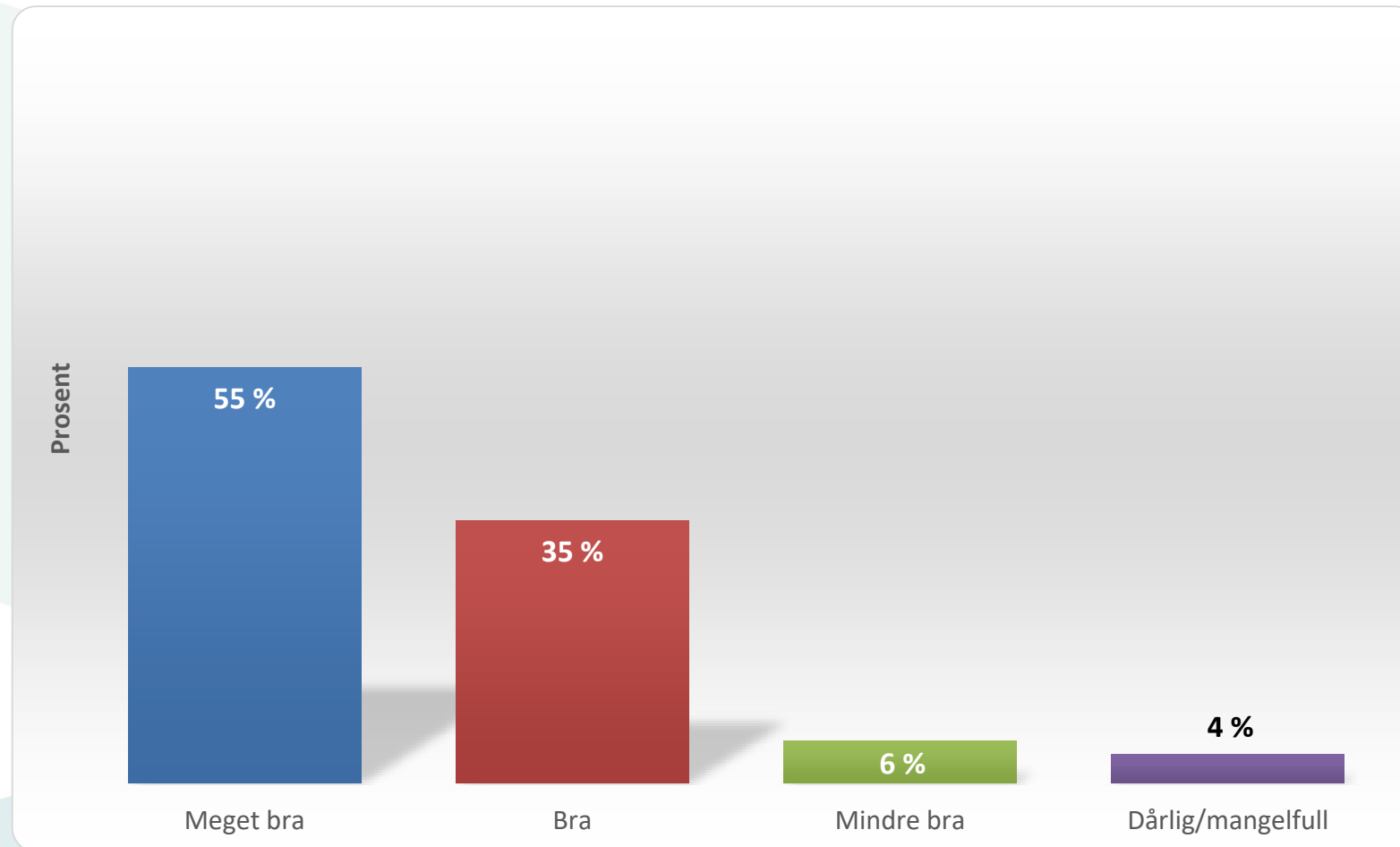
Parter om -  
INFORMASJON FØR MØTET

## Hvor fikk du først informasjon om konfliktrådet?

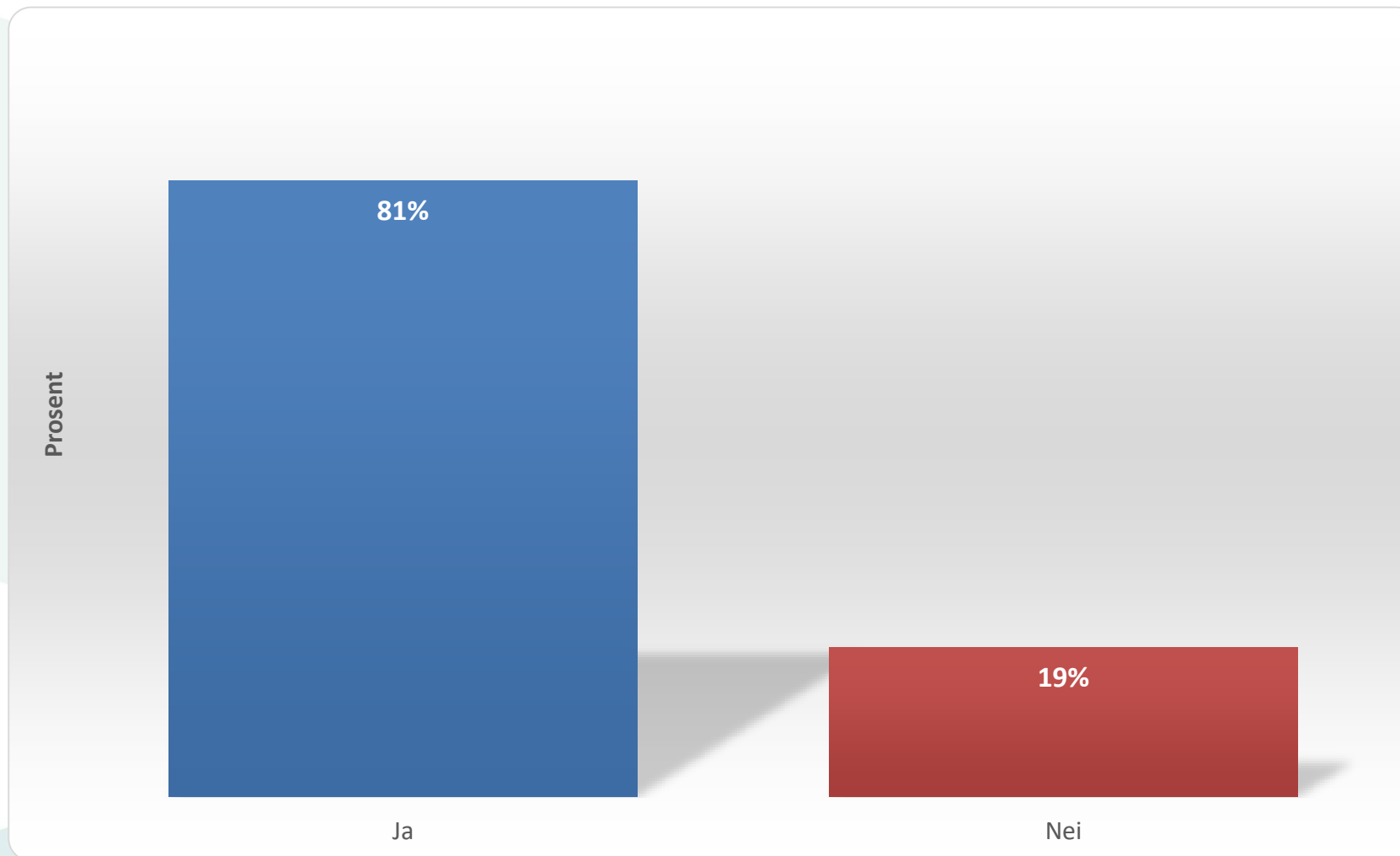




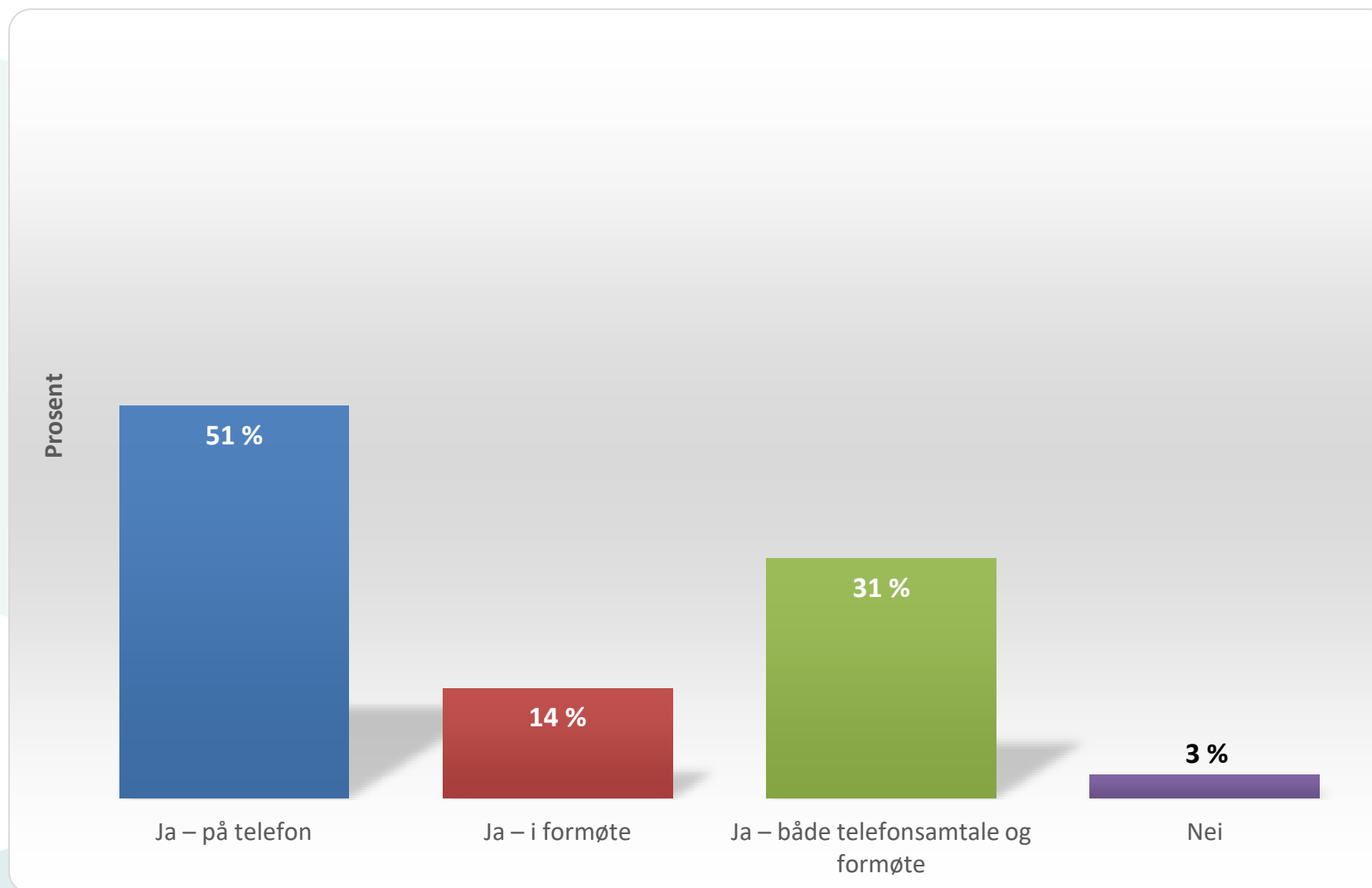
## Hvordan opplevde du informasjon og kontakten med konfliktrådet før møtet?



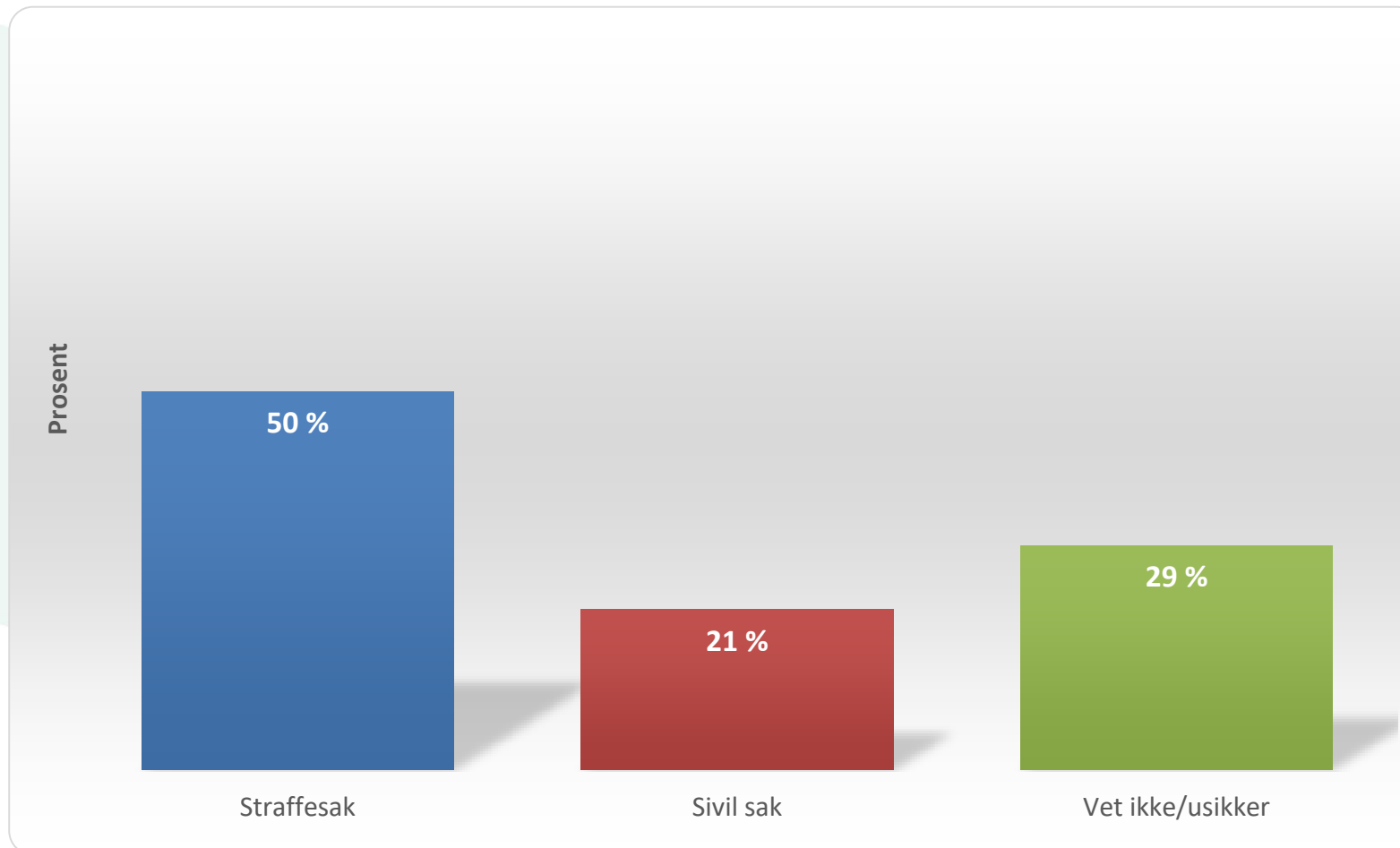
## Fikk du tilsendt skriftlig informasjon fra konfliktrådet før møtet?



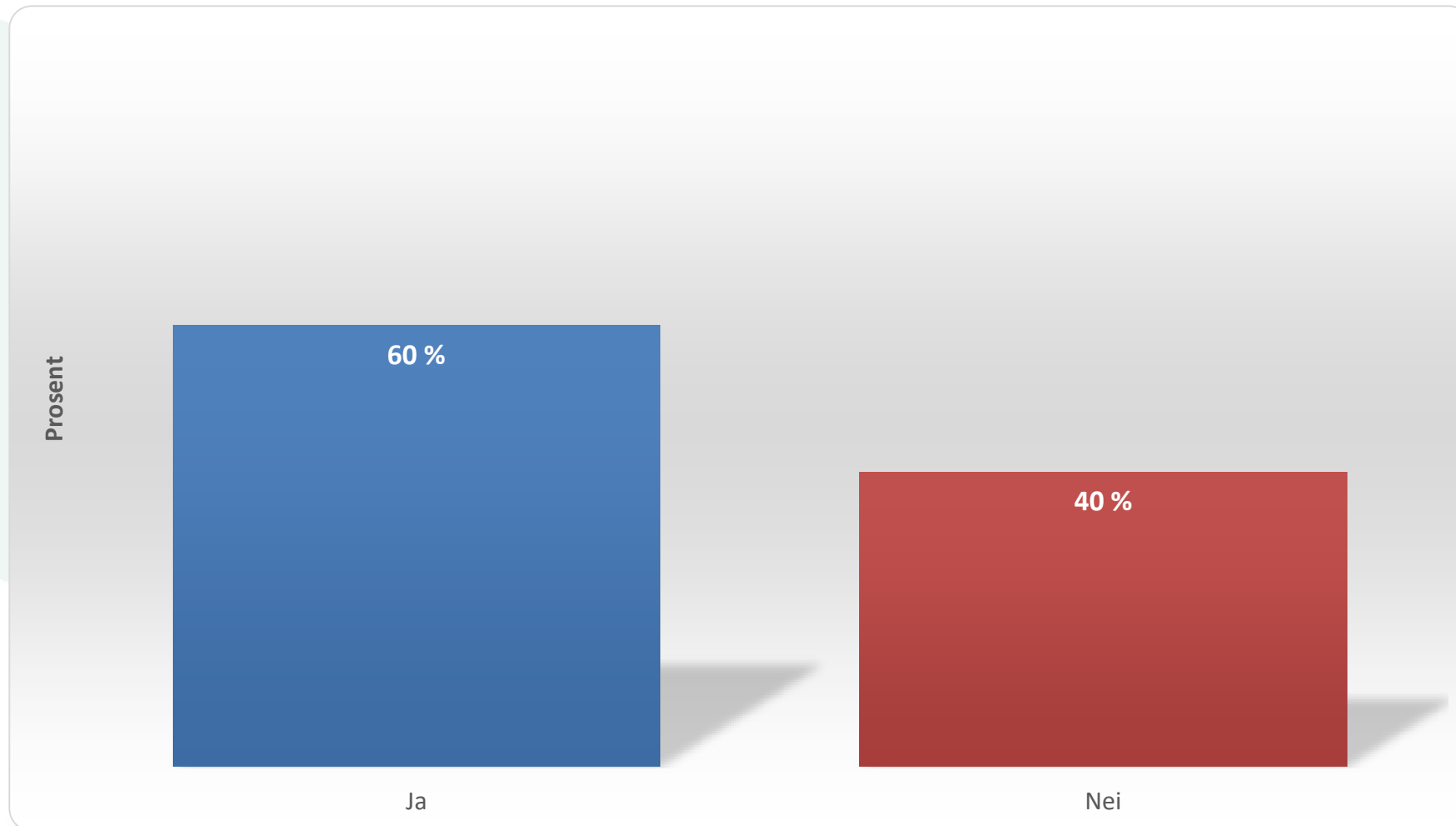
## Var du i muntlig kontakt med konfliktrådet før møtet ble avholdt?



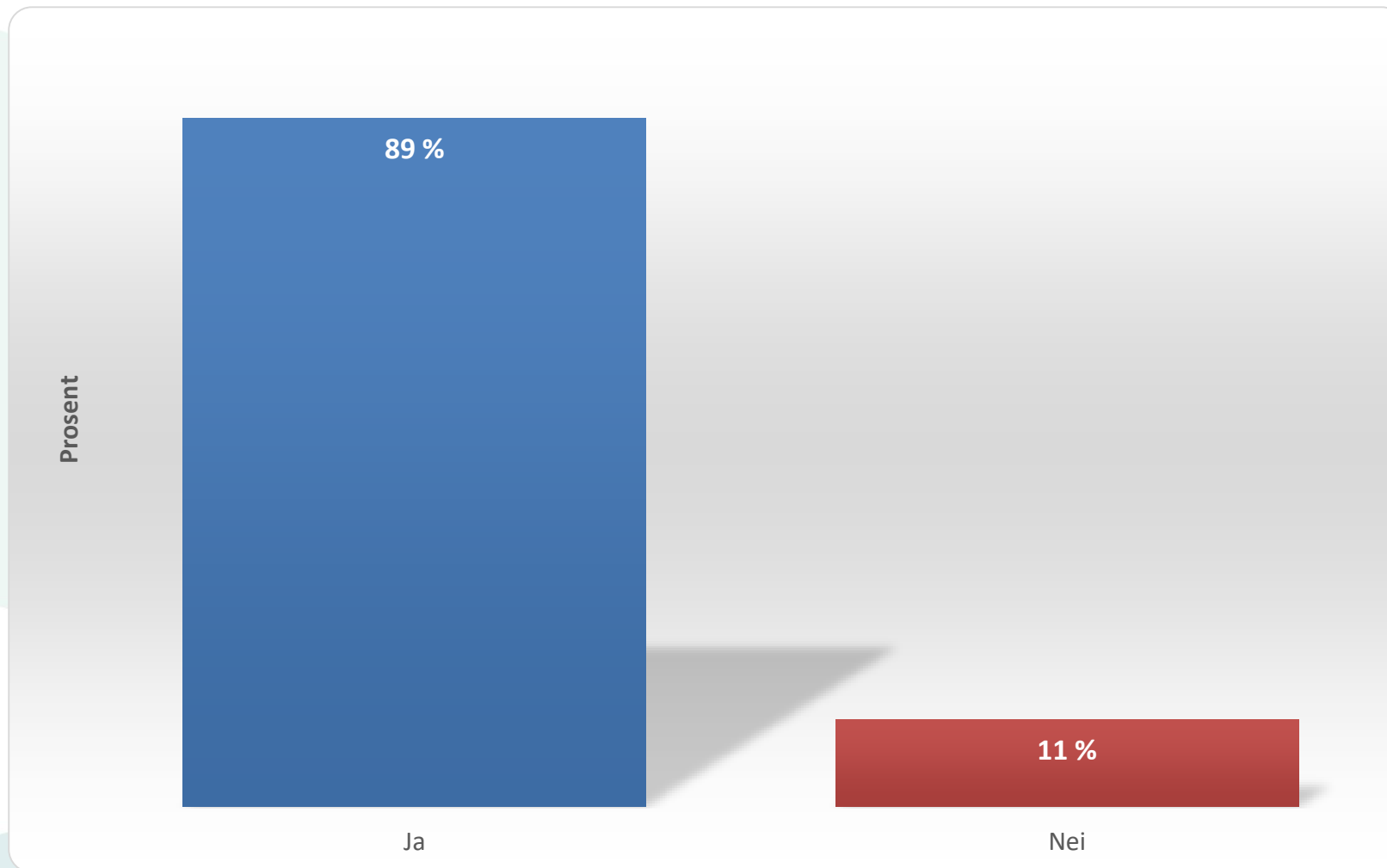
## Hvilken juridiske status hadde saken før megling?



## Fikk du spørsmål om behov for støtteperson?



Opplevde du konfliktrådet som frivillig for deg? Tok du et valg?



# Parter – om informasjon, meklere og møtet

- *Infoen var veldig bra. Jeg følte at dette var et trygt valg og et rett valg.*
- *(Meklerne) var veldig beroligende. De tok hensyn til meg. Ga meg alt av informasjon. Følte meg trygg på å snakke ut - noe som er veldig bra når jeg pratet med en fremmed.*
- *Konfliktrådet fungerer veldig godt. Det er fantastisk at folk tar på seg og jobber frivillig og gjør en så god jobb. De jeg har møtt har erfaring på godt og vondt og er gode samtalepartnere.*
- *Når unge mennesker gjør noe galt/dumt så er ikke alltid straff det riktige valget. Jeg støtter derfor denne løsningen varmt. De må få anledning til å gjøre noen dumme valg uten at deres fremtid i samfunnet blir svekket permanent.*
- *Ut fra personlige erfaringer kan jeg ikke anbefale konfliktråd. På den annen side vil jeg heller ikke fraråde det for andre. Om det blir meningsfullt vil nok avhenge både av sak , forberedelse og møteledelse.*

# Oppsummert fra partenes svar 2018 (2017 )

## De fleste partene i undersøkelsen opplevde konfliktrådet positivt – de

- fikk meget bra/ bra informasjon på forhånd – 90 % (93% )
- opplevde konfliktråd som frivillig – 89% (89 %)
- konfliktråd var et godt valg i deres situasjon – 83 % (87 %)
- fikk sagt det som var viktig for dem – 81 % (88 %)
- ble møtt vennlig og høflig av meklerne – 88 % (92 %)
- er fornøyd med den avtalen i ettertid – 83 % (83 %)
- meklere opplevdes som *imøtekommende, interesserte og trygge* – svaralternativene som gis høy respons
- møtet i sin helhet opplevdes *trygt, ærlig og meningsfullt* - svaralternativene som gis høy respons

## Læringspunkter fra undersøkelsen er samtidig de som -

- ikke fikk god nok informasjon på forhånd – 10 % (7 %) svarte mangelfull/dårlig
- var usikre om det var sivil eller straffesak – 29 % (34 %)
- ikke ble spurt om behov for *støtteperson* – 40 % (42 %)
- ikke opplevde konfliktråd som frivillig – 11 % (11 %)
- ikke fikk *sagt* det som var viktig for dem – 3 % ( 3 %)

### Kommentar - sentralt for kvalitetssikring av møter i konfliktråd er:

- ✓ Godt forarbeid med god informasjon til partene og alle som skal delta.
- ✓ Frivillig deltakelse og mulighet til å si det man har på hjertet er grunnleggende kvaliteter ved møter i konfliktråd. Det å bli sett og hørt.

De fleste respondentene gir svært positive tilbakemeldinger, men tidvis i noe lavere grad enn i 2017. Dette kan være naturlig variasjon over et kort tidsrom, men utviklingen vil følges nøye.

**Tilbakemeldingene i brukerundersøkelsen følges aktivt opp internt i det enkelte konfliktråd, i opplæring og veiledning av meklerne.**



# VERGER OG STØTTEPERSONER

om møter i konfliktråd - et utdrag



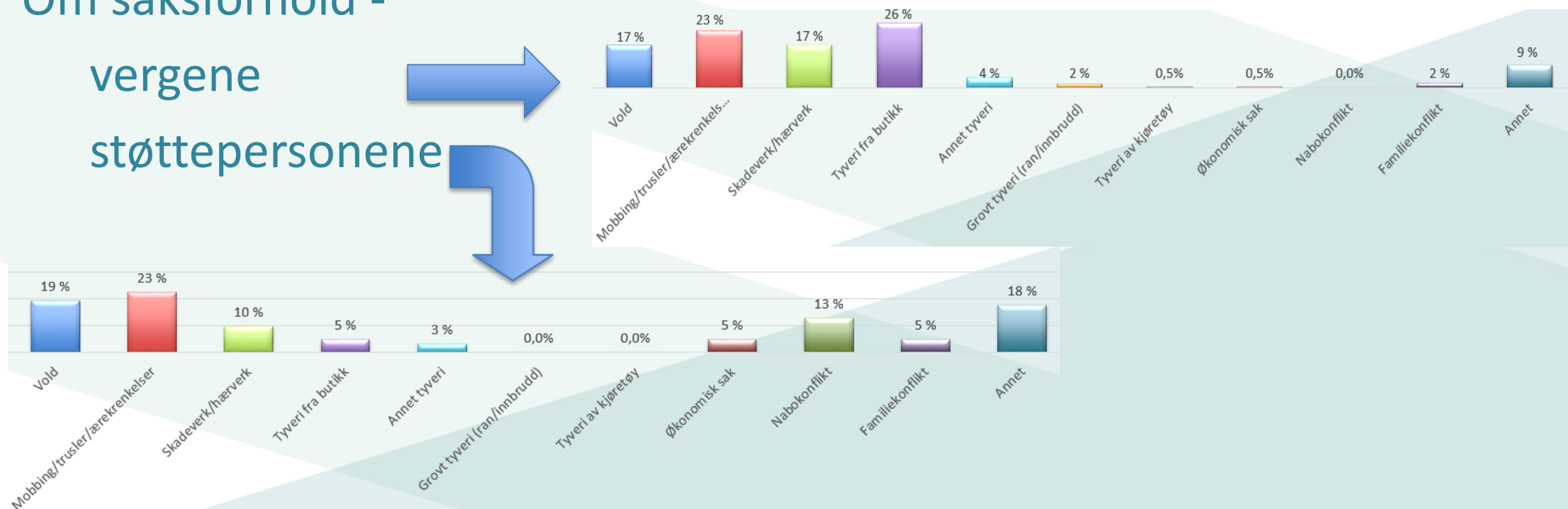
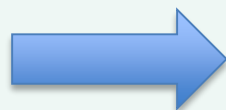
# Om verger (199) og støttepersoner (63)

- De fleste er **kvinner** - 65 % av vergene og 67 % av støttepersonene.
- Vergene var hovedsakelig (70 %) tilstede for en **påklaget** part, 45 % i en straffesak. 36% sier de var usikre på sakstatus.
- Støttepersonene var tilstede **jevnt fordelt** for klager (39 %), for påklaget (36 %), for begge/flere parter (24 %). 49 % i en straffesak, også 35 % av støttepersonene var usikre på sakstatus.

## Om saksforhold -

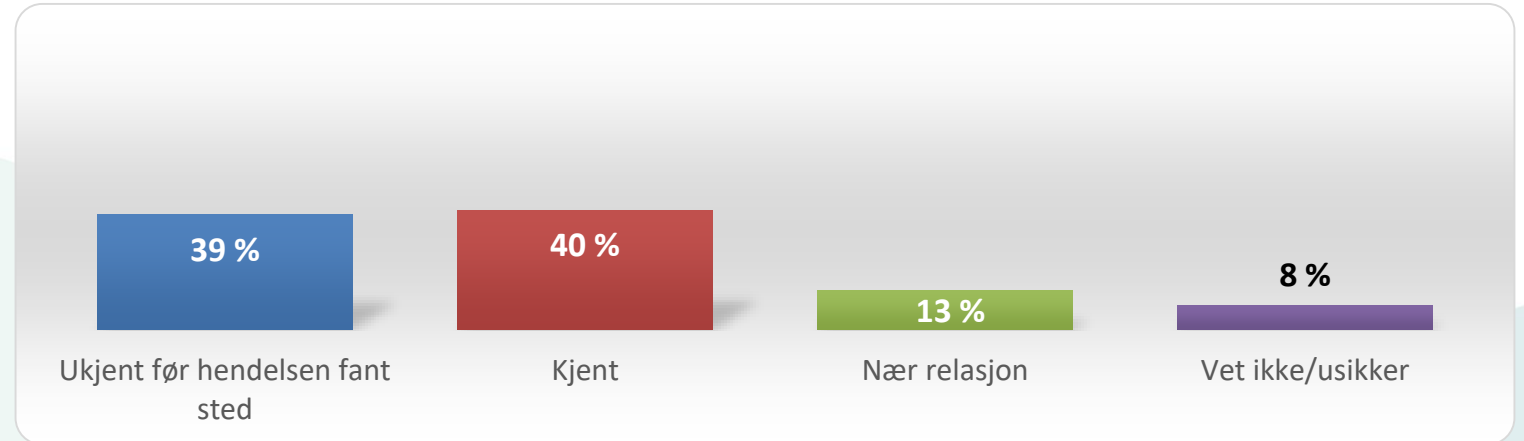
vergene

støttepersonene

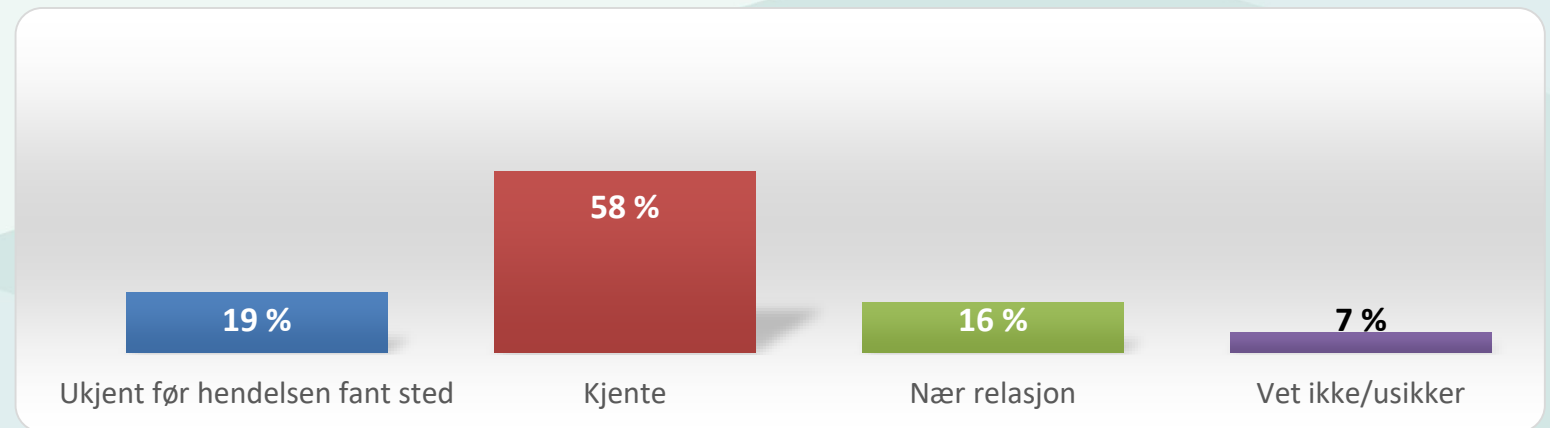


# Om relasjon mellom partene svarer -

Vergene at partene var:

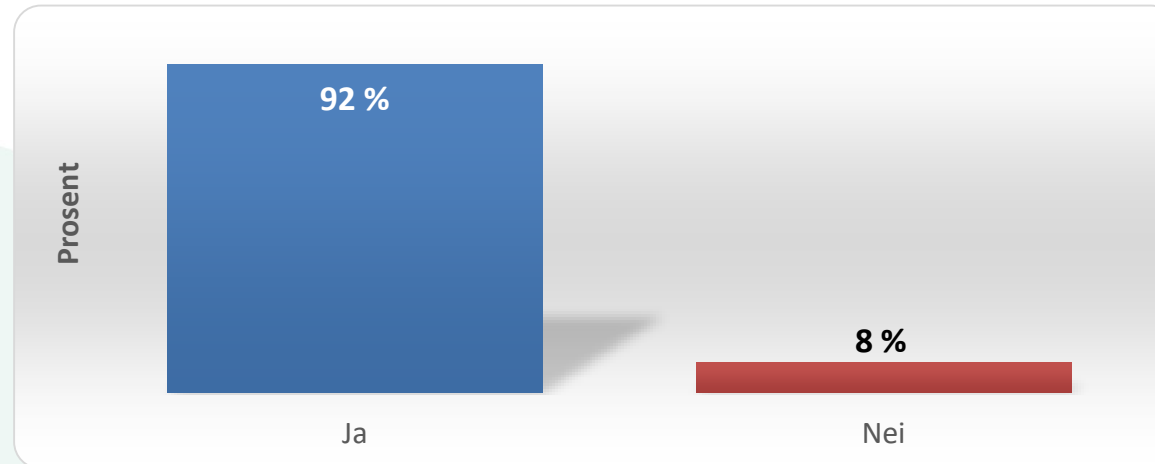


Støttepersonene at partene var:

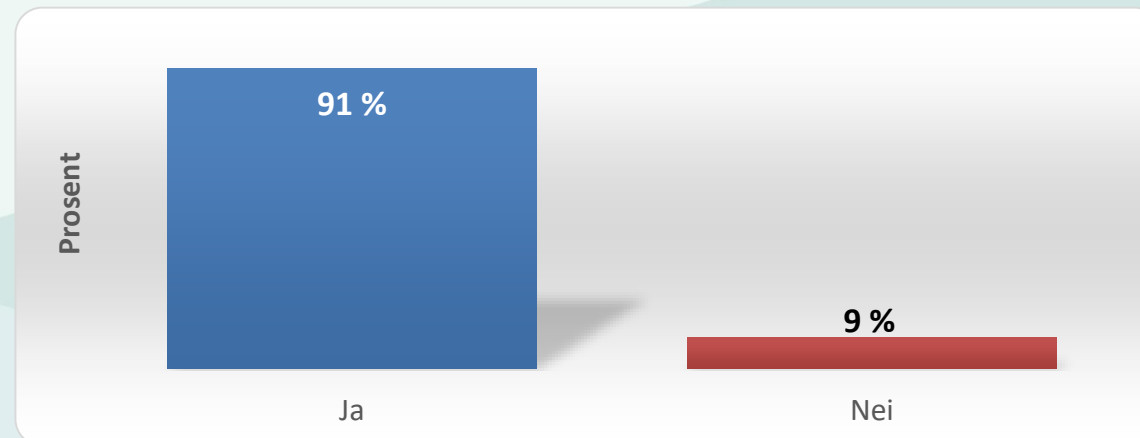


# Var konfliktråd et godt valg i denne situasjonen – sett fra ditt ståsted?

Verger (N - 194)

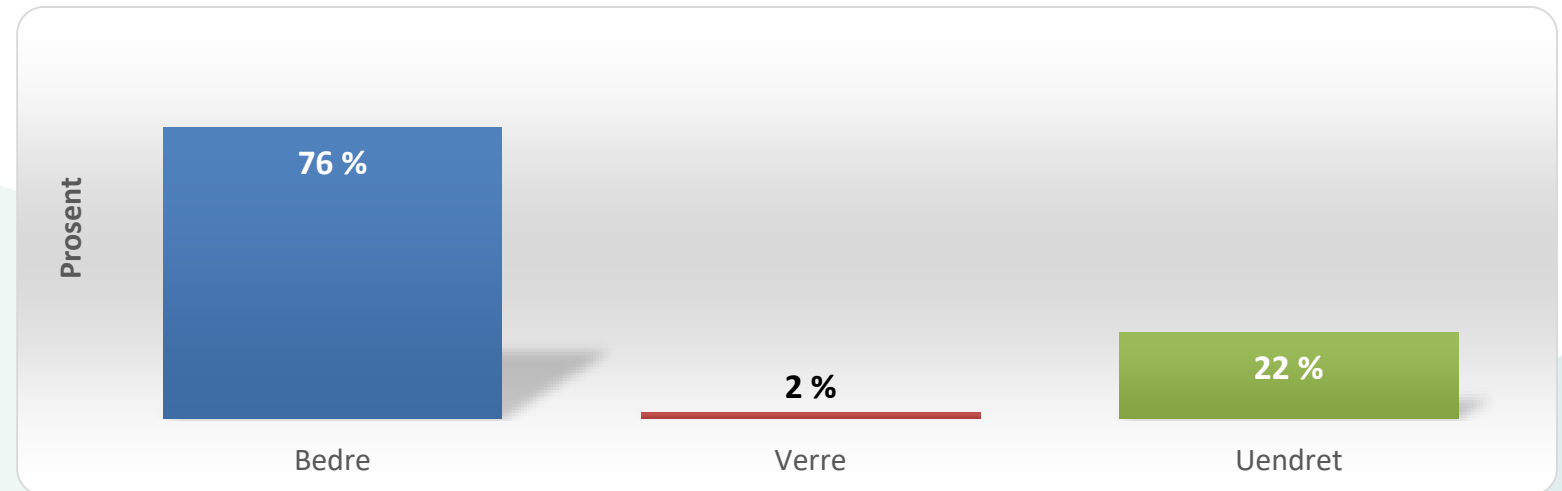


Støttepersoner (N - 63)

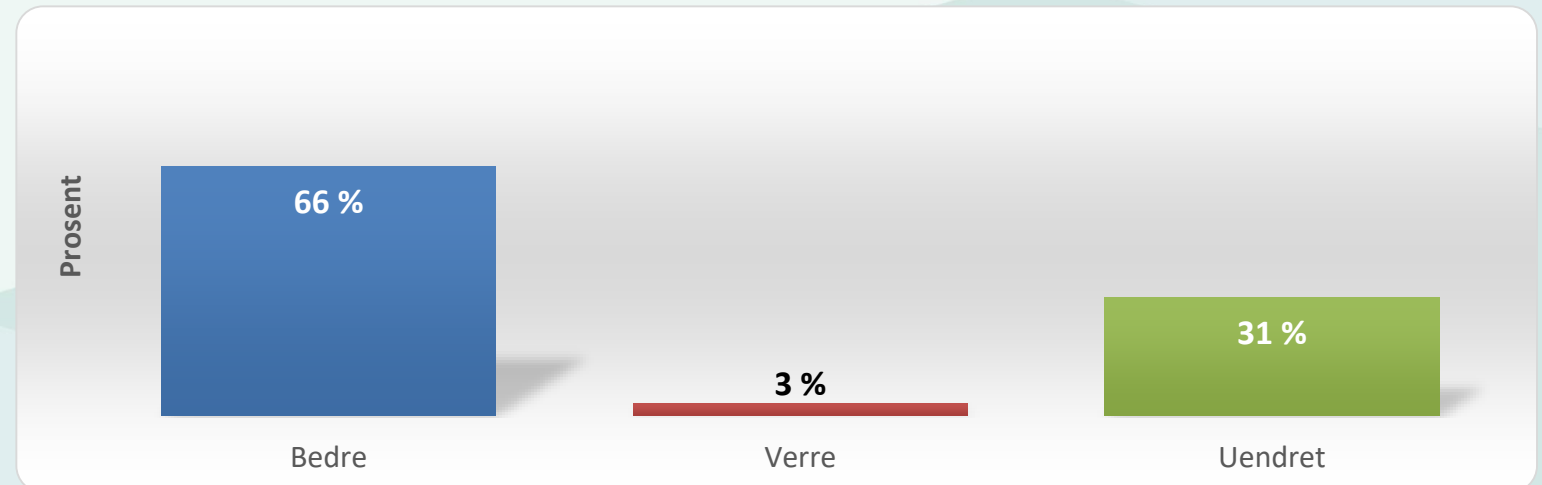


# Hvordan oppfatter du forholdet mellom partene nå?

Verger (N - 196)



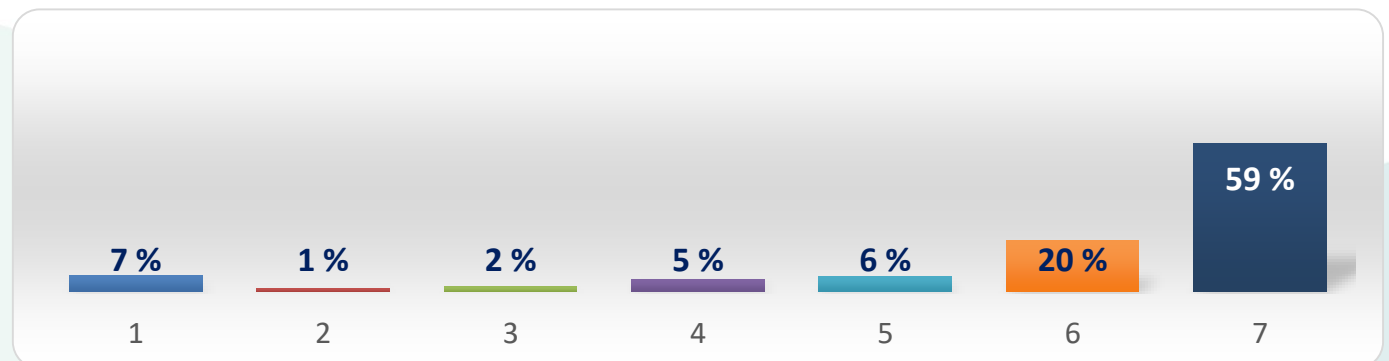
Støttepersoner (N - 61)



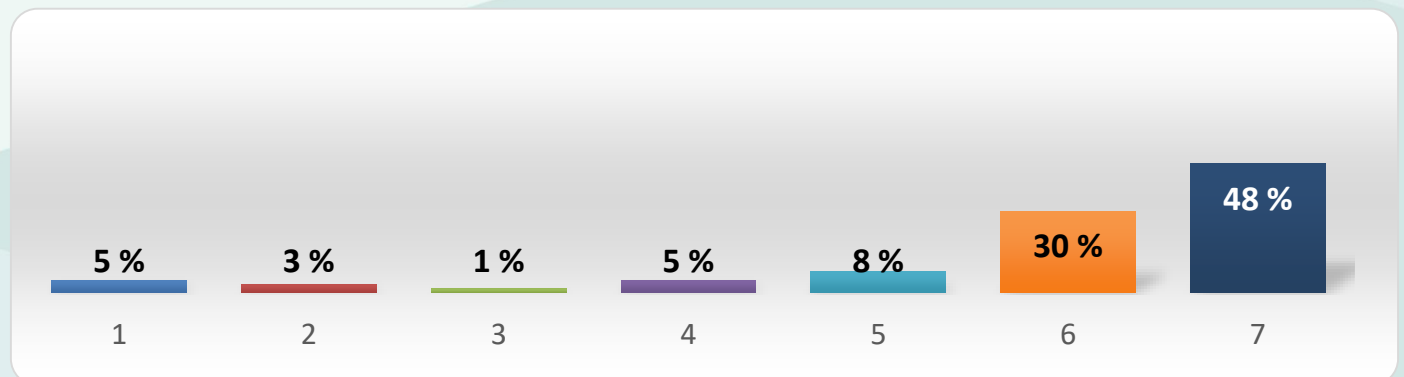
# Grad av tilfredshet med konfliktrådets tjeneste

På en skala fra 1-7 der 1 er lite tilfreds og 7 er meget tilfreds

Verger (N = 198)

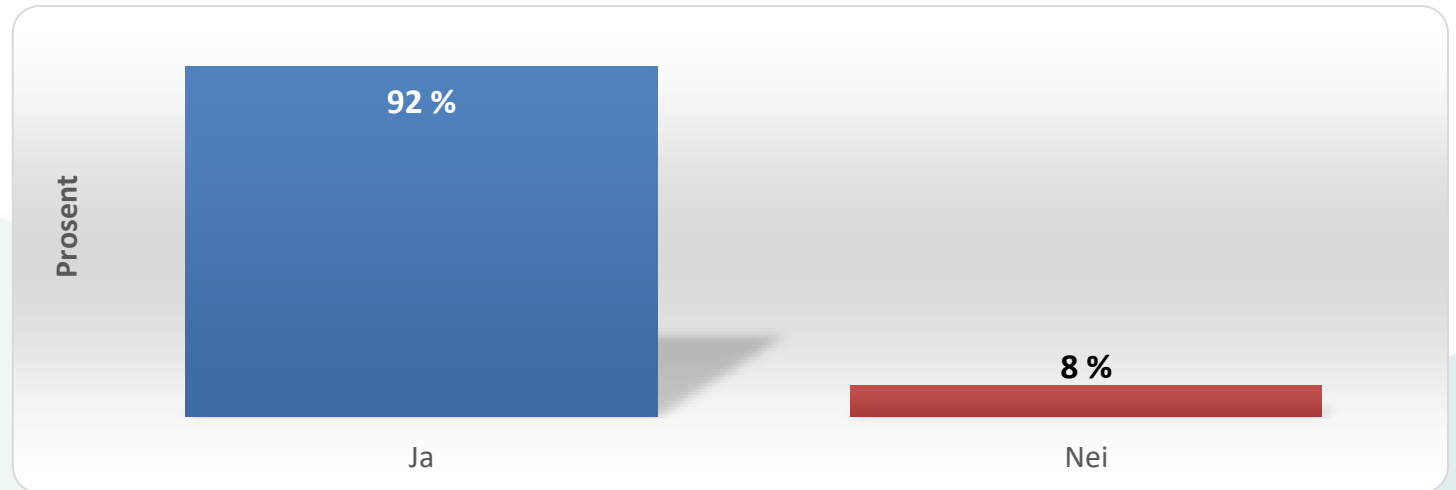


Støttepersoner (N = 63)

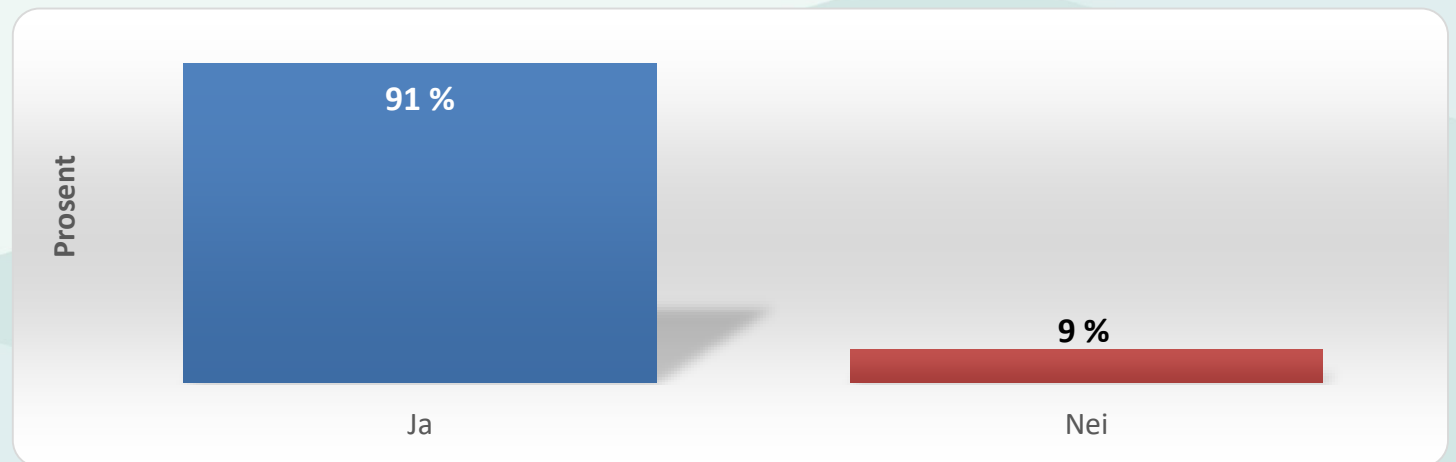


# Vil du anbefale konfliktråd til andre?

Verger (N - 194)



Støttepersoner (N – 63)



# Verger og støttepersoner om konfliktråd

- *Eg meiner konfliktrådet er ein viktig arena for å få rydda opp i forhold der spesielt ungdomar gjer dumme ting.(verge)*
- *Jeg hadde lite kjennskap til denne ordningen. Det er flott at det finnes et alternativ til straffereaksjoner, og jeg vil anbefale dette videre i saker jeg er oppnevnt setteverge. (verge)*
- *Stolt over samfunnet vårt! (verge)*
- *Takk for god hjelp, veiledning, vennlighet, støtte. (verge)*
- *Megler var trygg og evnet å roe mindre trygge episoder. Meningsfullt med tanke på at meglingen forhåpentlig fører til en slutt på langvarig nabokonflikt.(støtteperson)*



# Oppsummert verger og støttepersoners svar i 2018 (2017)

## De fleste verger og støttepersoner opplevde -

- meget bra /bra informasjon og kontakt med konfliktrådet før møtet -
- at konfliktråd var frivillig og at «deres part» tok et valg -
- de og parten ble møtt vennlig og høflig av meklerne -
- «deres part» var aktiv og respektert/akseptert i møtet –
- at de selv ble respektert/akseptert -
- meklerne var *imøtekommende, interesserte og trygge* -
- møtet i sin helhet var *trygt, ærlig og meningsfullt* -
- forholdet mellom partene ble bedre –
- konfliktråd var et godt valg i denne situasjonen/saken –

91 % (94 %) av vergene og 92 % (88 %) av støttepersonene.  
 89% (87%) av vergene og 80 % (77%) av støttepersonene.  
 93 % (95 %) av vergene og 91 % (78 %) av støttepersonen.  
 svaralternativene som gis høy respons.  
 94 % (97%) av vergene og 97 % (95 %) av støttepersonene  
 disse svaralternativene gis høy respons.  
 disse svaralternativene gis høy respons.  
 76 % (77 %) av vergene og 66 % (49 %) av støttepersonene.  
 92 % (93%) av vergene og 91 % (83 %) av støttepersonene.

## Læringspunkter fra svarene er blant annet knyttet til -

- *usikkerhet på om saken var en sivil eller en straffesak* – 36% (31%) av vergene og 35 % (30%) av støttepersonene
- *manglende informasjon før møtet* – dette framkommer blant annet av **kommentarfelt.**
- *dårlig møteledelse, meklere som ble oppfattet som forutinntatte, dårlig forberedt* - framkommer bl.a. av **kommentarfelt.**
- *saker som burde vært løst på et langt tidligere tidspunkt eller på annet vis enn konfliktråd* - framkommer i **kommentarfelt.**

*Brukerundersøkelsen med fokus på læringspunkter følges opp videre internt.*

# TAKK!

*Sekretariatet for konfliktrådene  
retter en STOR TAKK til hver og en av dere  
for verdifulle tilbakemeldinger!*