



Konfliktrådet

# BRUKERUNDERSØKELSEN

Hovedresultater 2021

*Sekretariatet for konfliktrådene  
februar 2022*

“

*Møter mellom mennesker  
for et tryggere samfunn*

[Konfliktrådets visjon](#)



# Om undersøkelsen

Konfliktrådenes brukerundersøkelse henvender seg til - *parter, verger og støttepersoner som har deltatt i et gjenopprettende møte.*

Undersøkelsen gjennomføres ved hjelp av tjenesten «Questback» og invitasjoner sendes ut på sms og epost.

Alle svar er anonymisert.

Undersøkelsens hovedresultater publiseres på [www.konfliktraadet.no](http://www.konfliktraadet.no)

- Et stort flertall blant respondentene opplever tjenesten positivt.
- Læringspunkter fra undersøkelsen følges opp internt i opplæring og oppfølging av meklere. Konfliktrådene arbeider aktivt med å sikre god informasjon og forberedelse med partene. Vurdering av sakers egnethet gis oppmerksomhet både internt og i samarbeid med de instanser som henviser saker til konfliktrådet.



# Datagrunnlag 2021

- ❖ 1231 ble inviterte til undersøkelsen pr. sms/ epost.
- ❖ 359 besvarte undersøkelsen, som er en svarandel på 29 %.  
Svarandel på om lag en tredjedel har holdt seg stabilt over år.

Konfliktrådene informerer om undersøkelsen både skriftlig og muntlig. Kontaktopplysninger for sms/epost invitasjon innhentes lokalt. Undersøkelsen er også tilgjengelig på konfliktrådets sider.

Vi tar forehold om representativitet og mulighet for skjeve utvalg, bevisst eller ubevisst. Bredden i respondenter og deres svar indikerer ikke systematiske skjeve utvalg.

Sett i lys av pandemien med periodevis noe nedgang i meklingsaktivitet vurderes brukerundersøkelsen å gi et godt innblikk i brukernes opplevelse av tjenesten også i denne perioden.

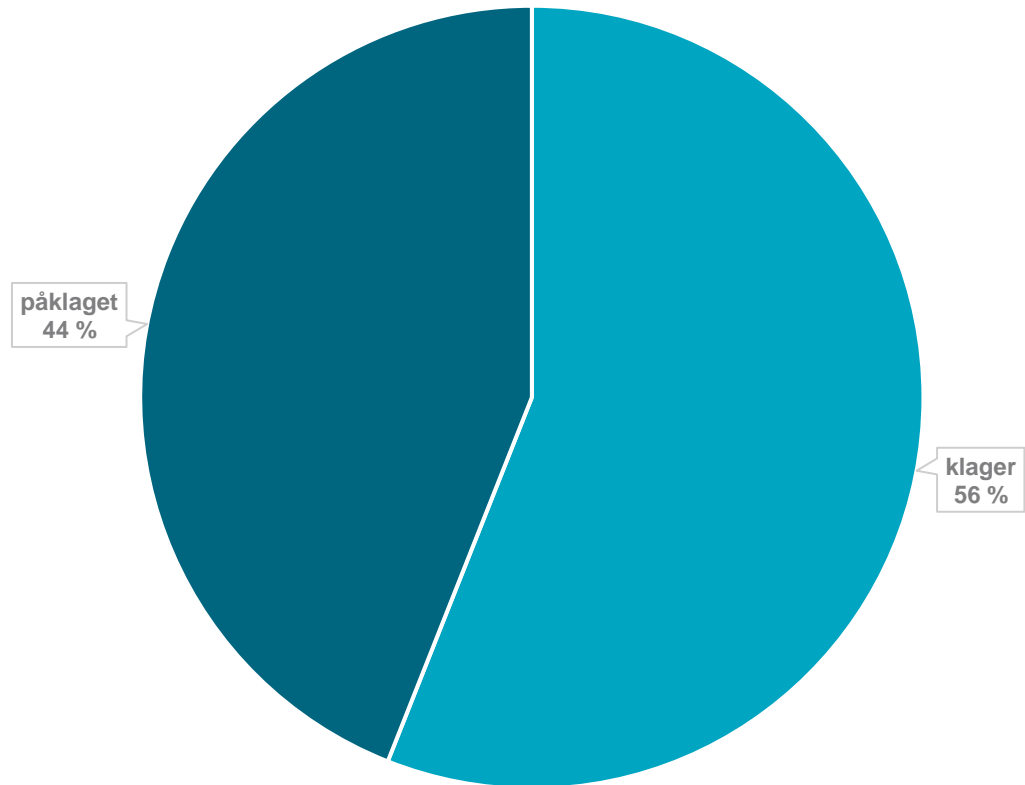
For sammenlikning inkluderes hovedresultat for 2019 og resultat samlet for 2020-2021. Se lysark 14.



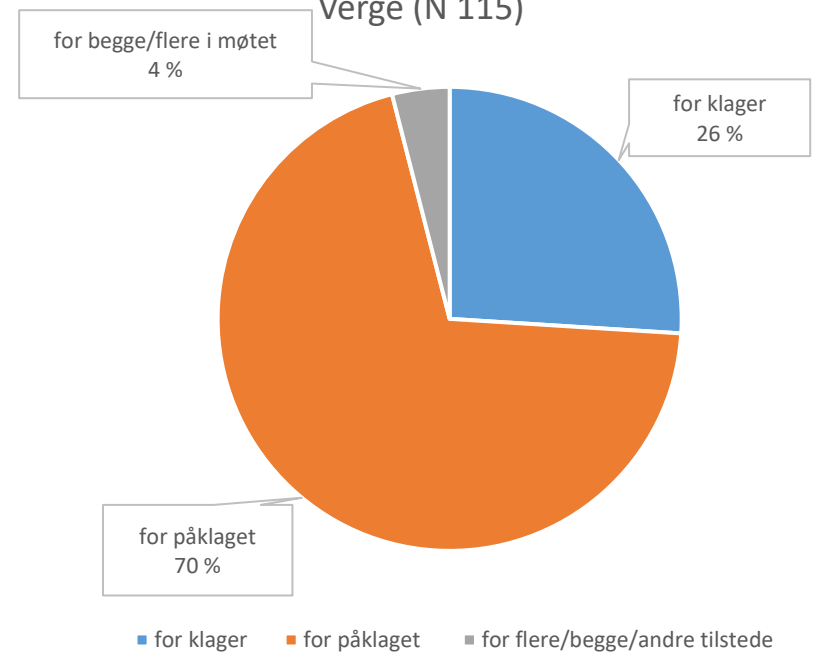
# 2021- respondentenes (N 359) rolle i møte



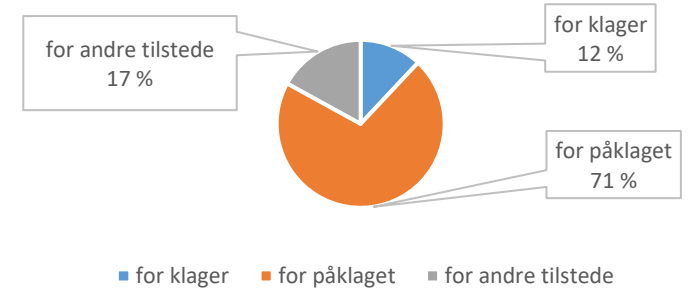
Part (N 226)



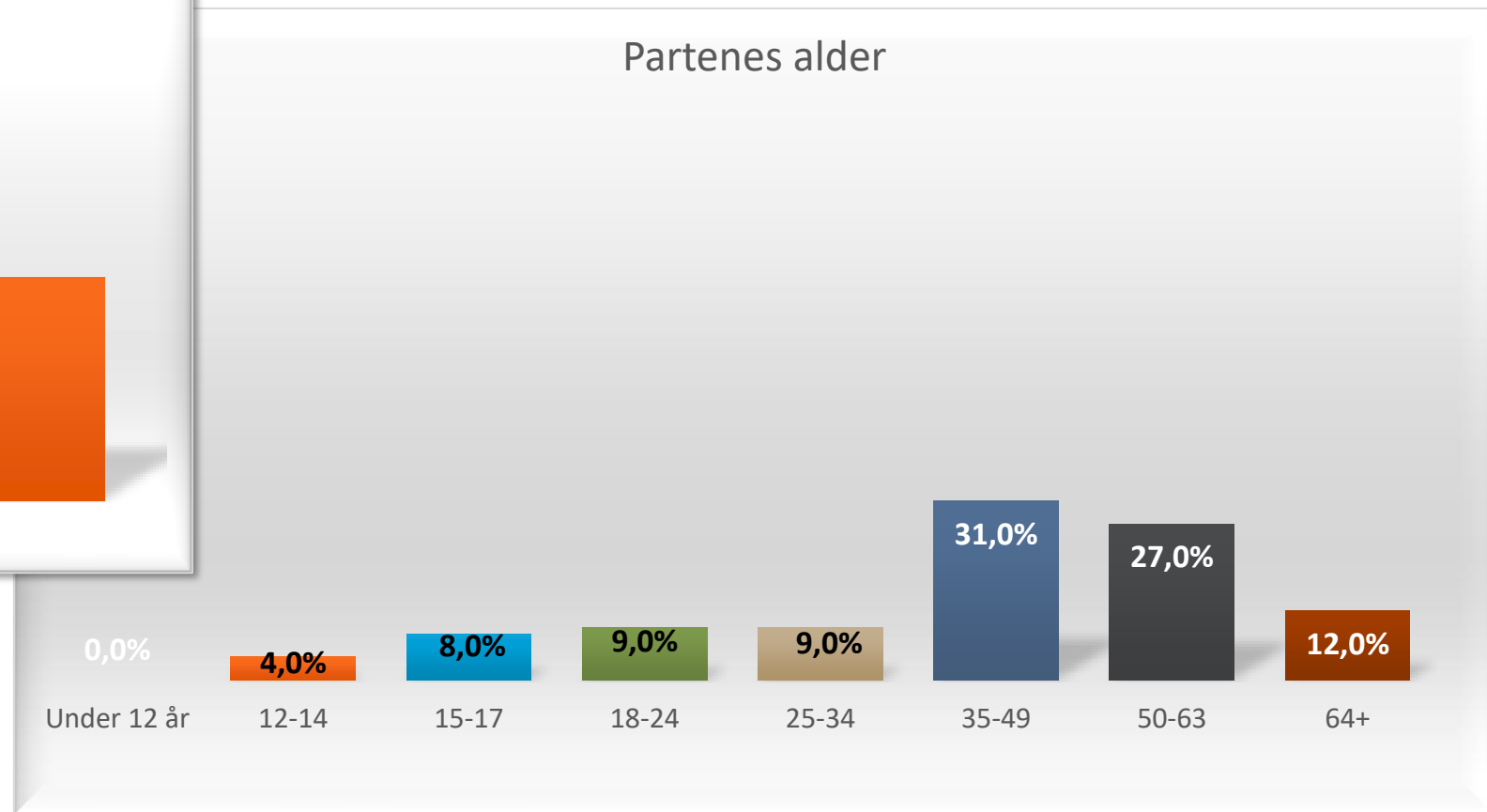
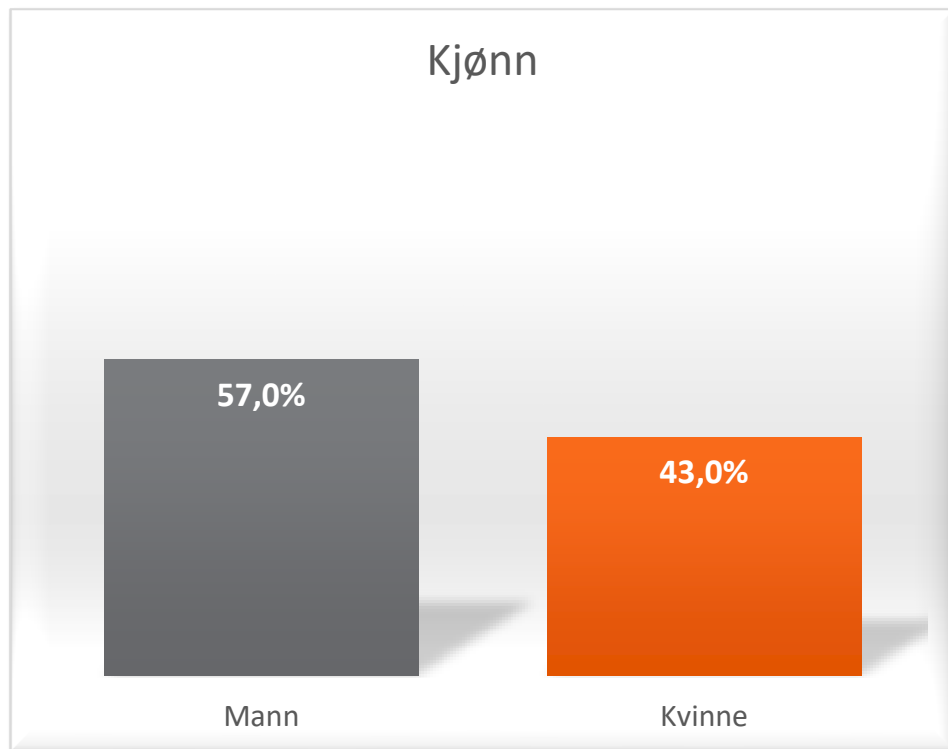
Verge (N 115)



Støtteperson (N 18)

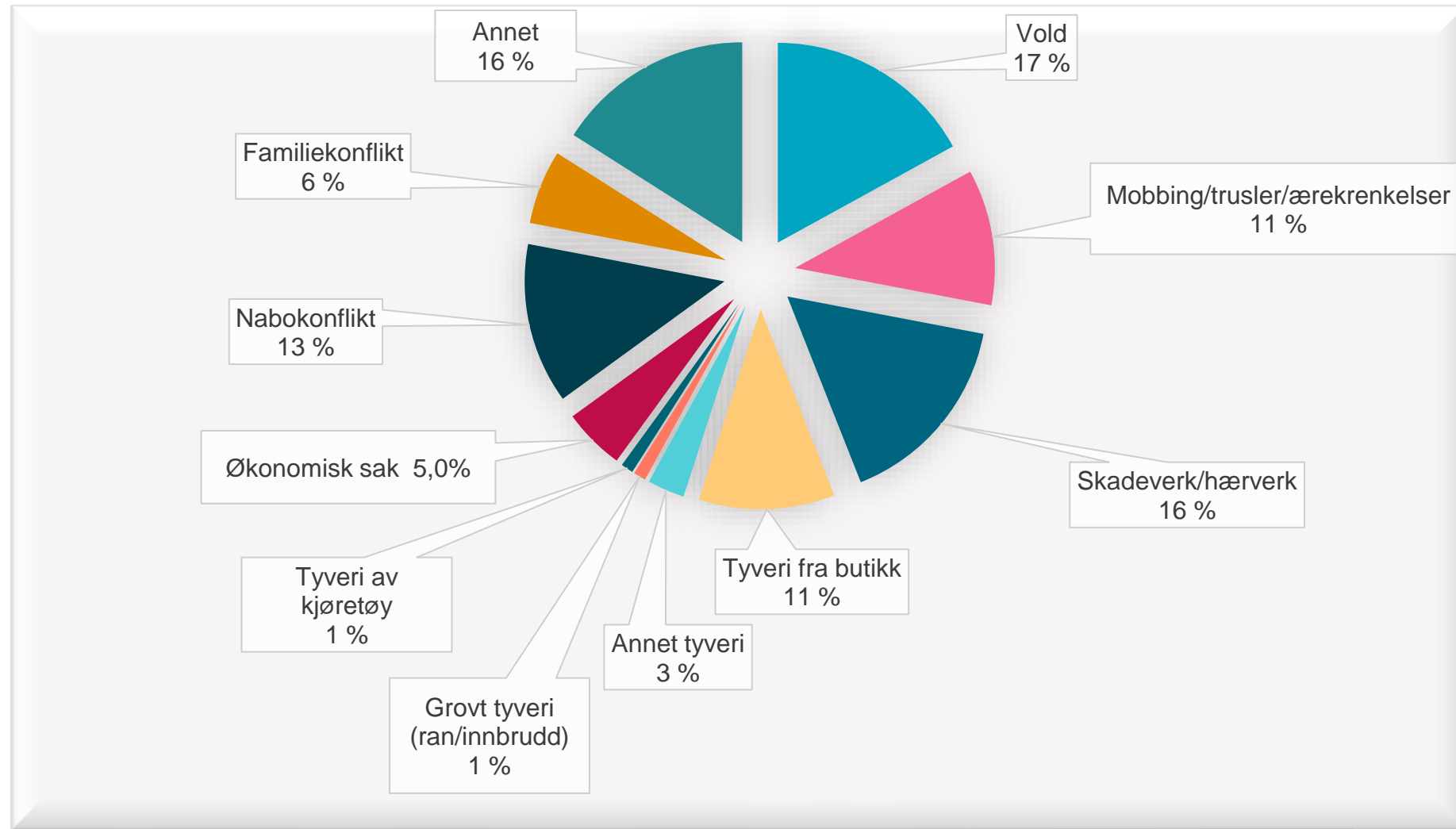


# Partenes kjønn og alder

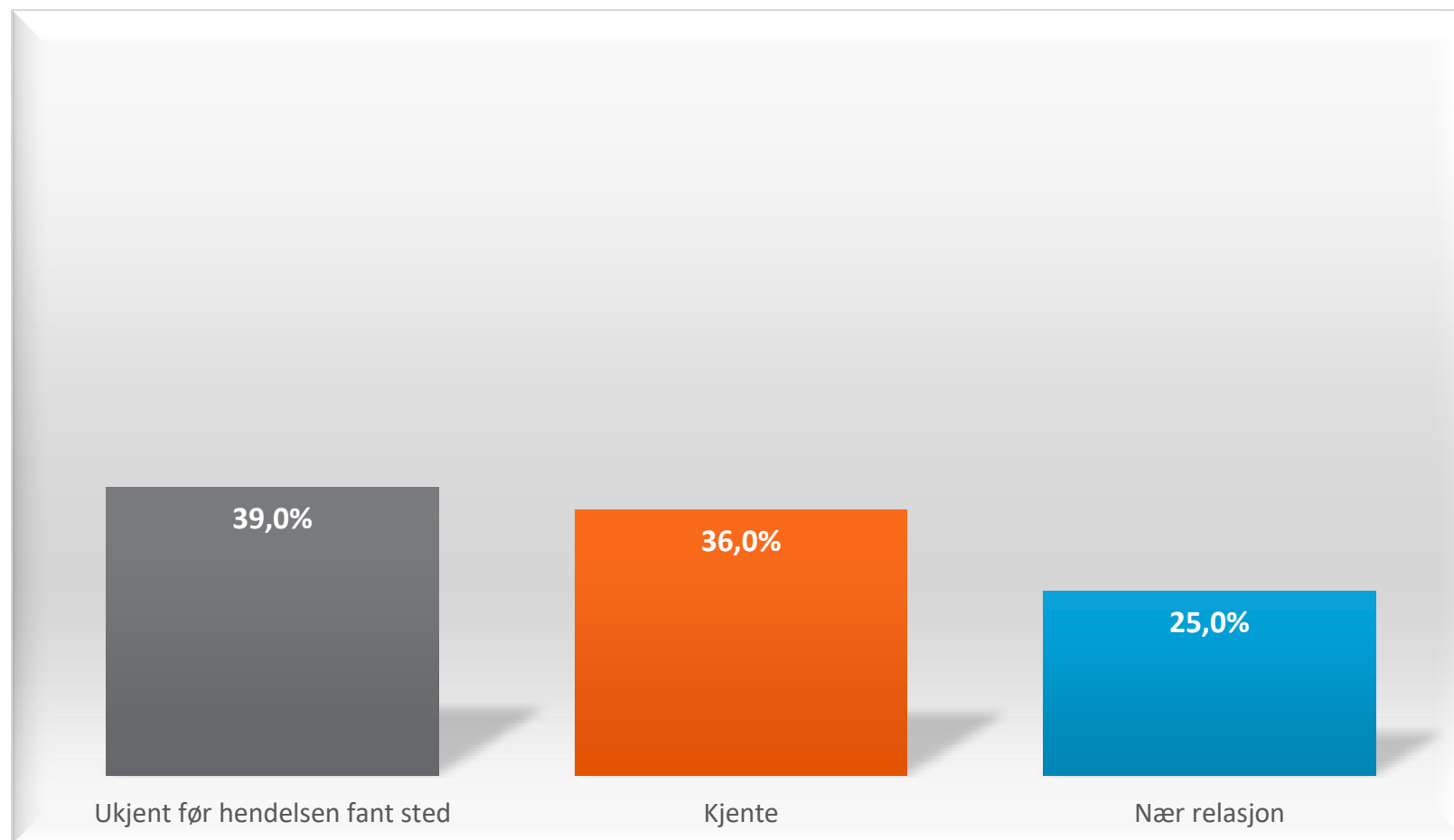


## Hva handler saken om?

Respondentenes svar samsvarer i stor grad med samlet årlig sakstatistikk



# Relasjon mellom partene

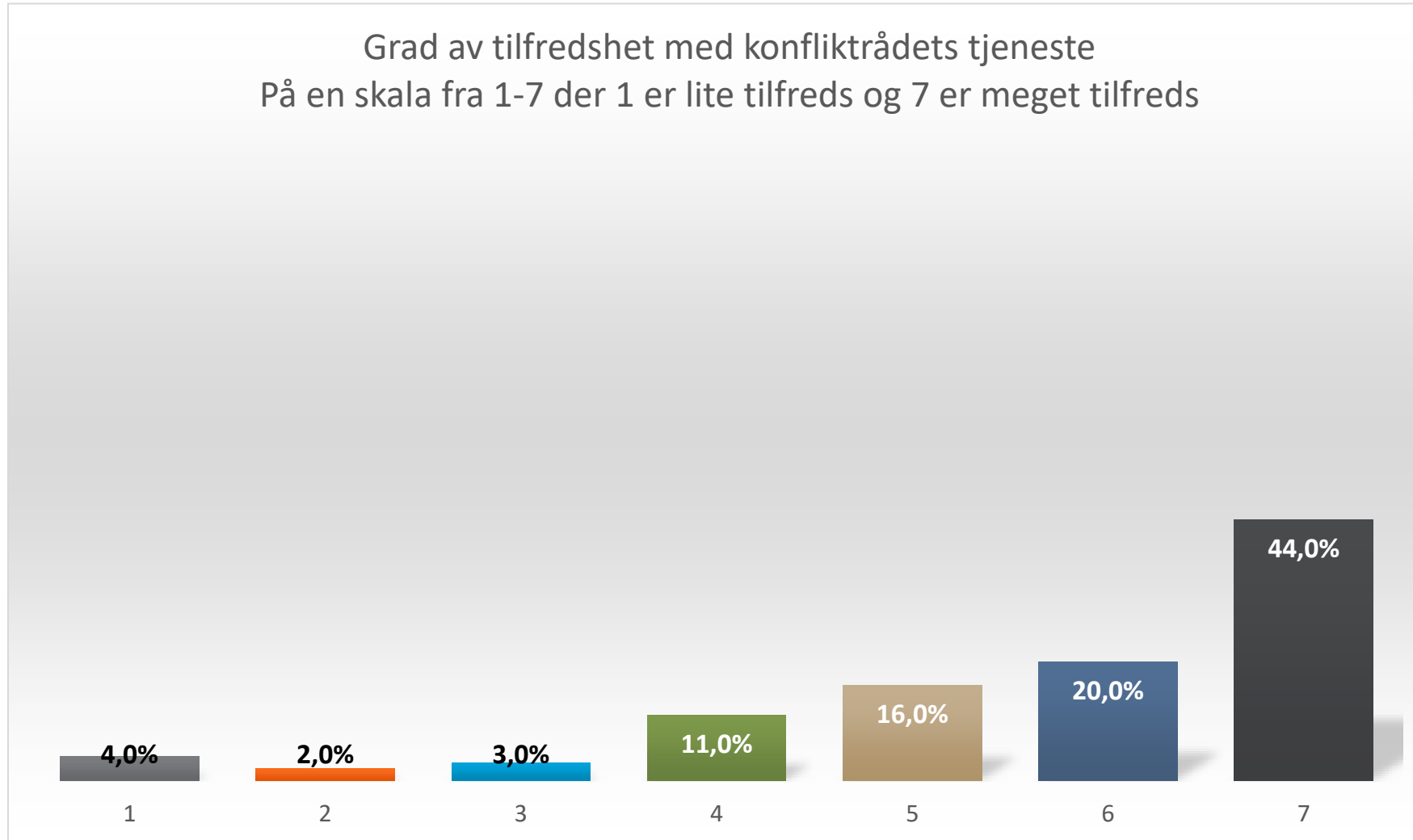




# HOVEDRESULTATER 2021



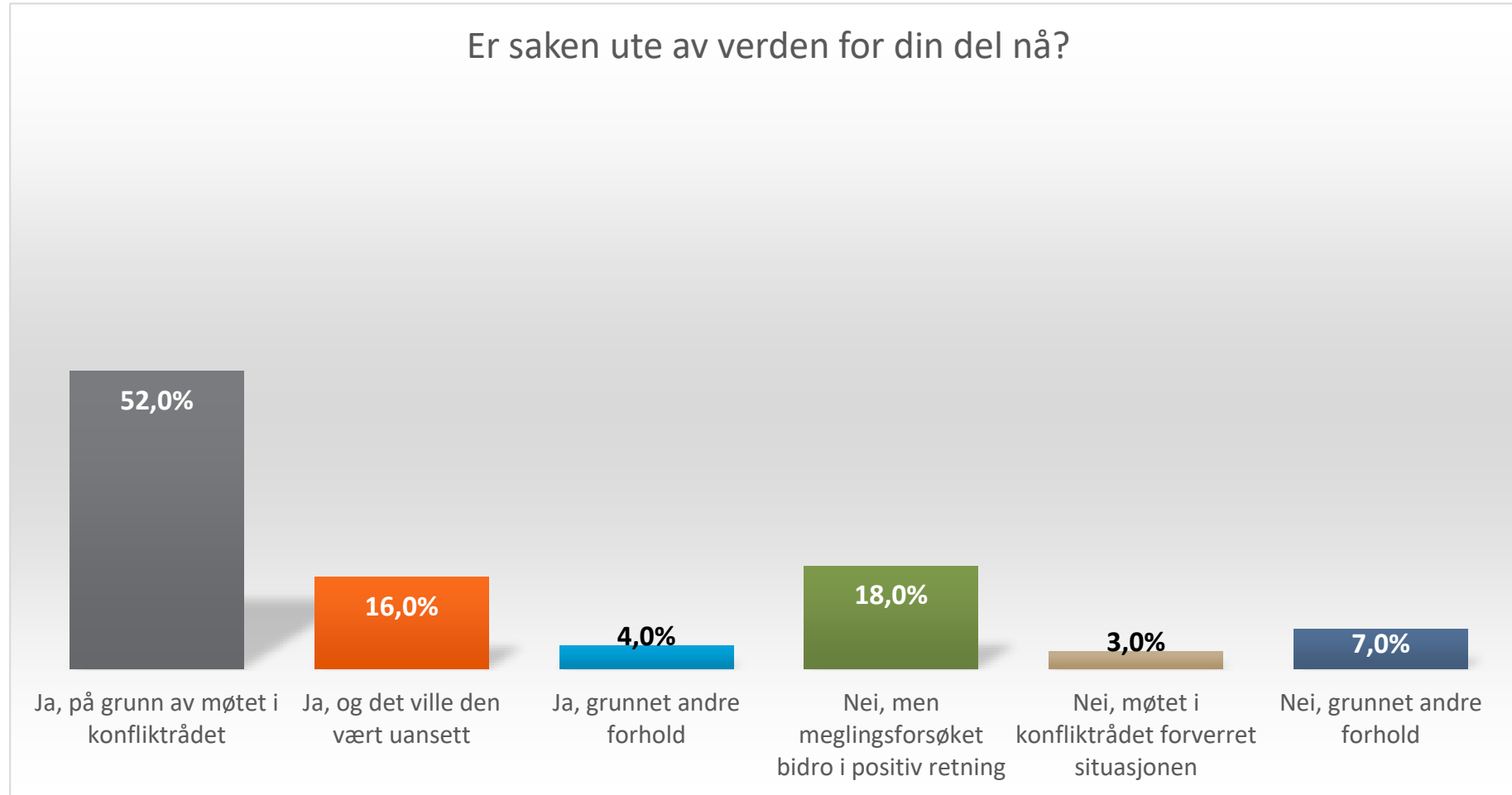
# 80 % av partene ga tjenesten høy score (5-7)



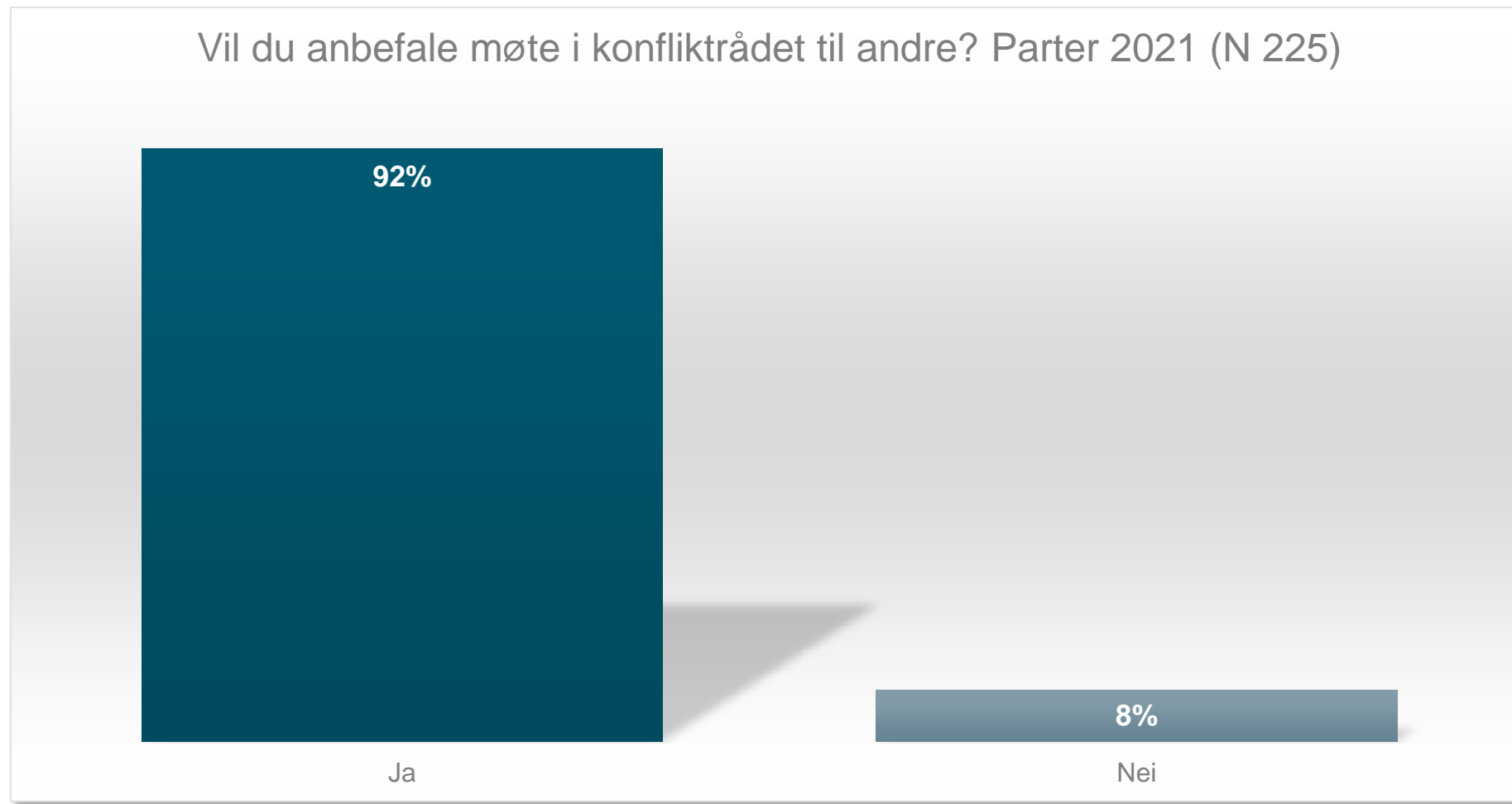
# Et riktig valg for partene



# For 70 % ga konfliktråd en positiv endring

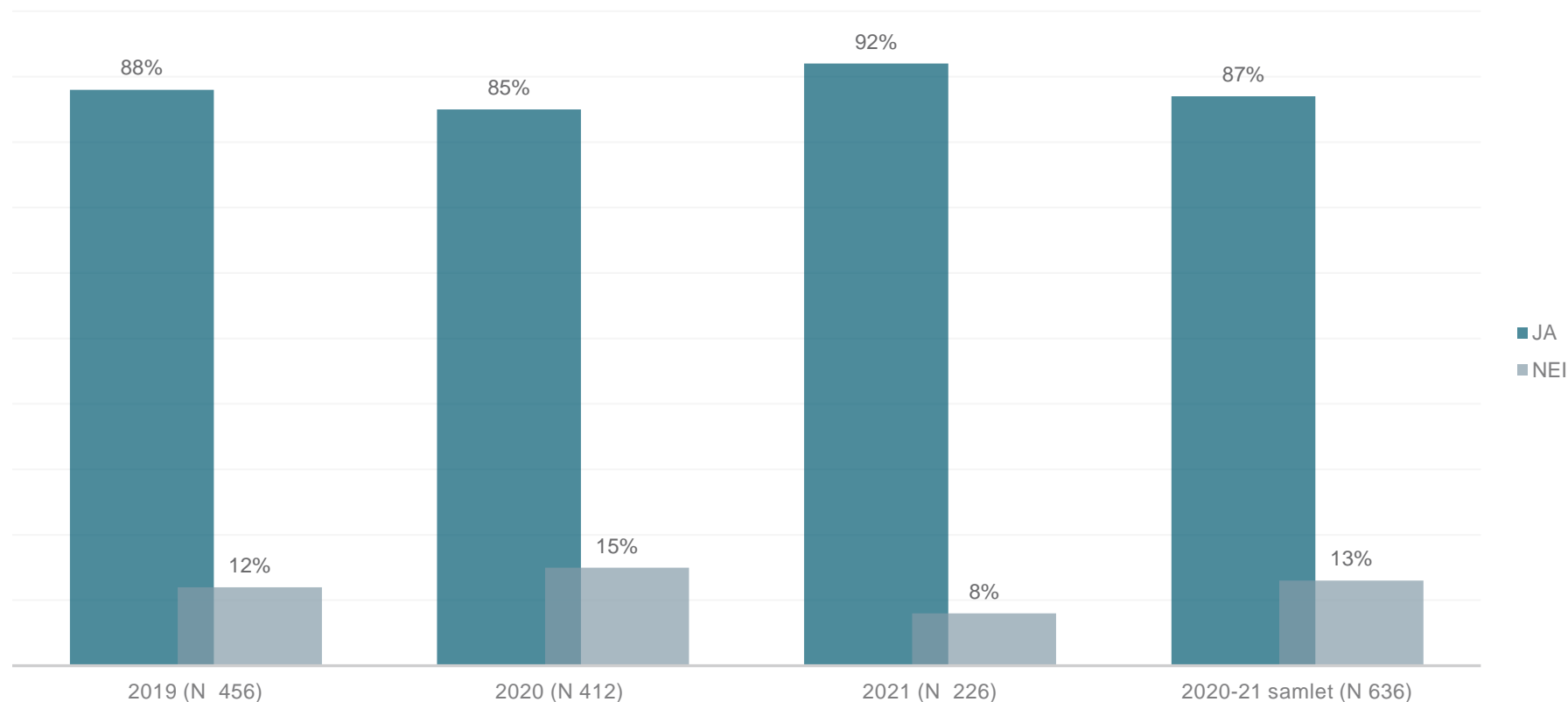


# Partene anbefaler konfliktråd



# Stabilt gode resultater med noe økning i 2021

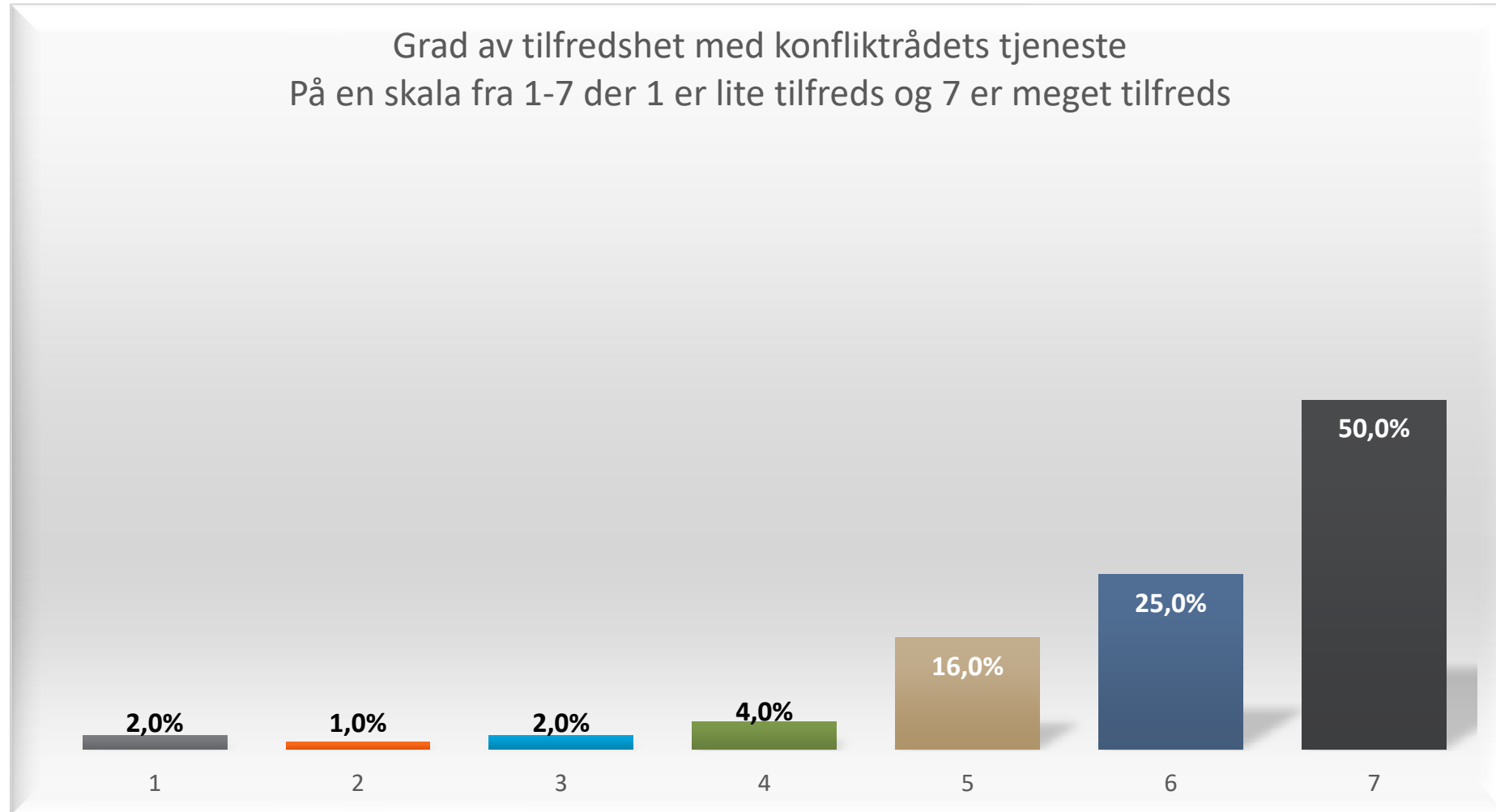
Partenes svar på spørsmål om de vil anbefale konfliktråd i årene  
2019 - 2021



# Hovedresultater

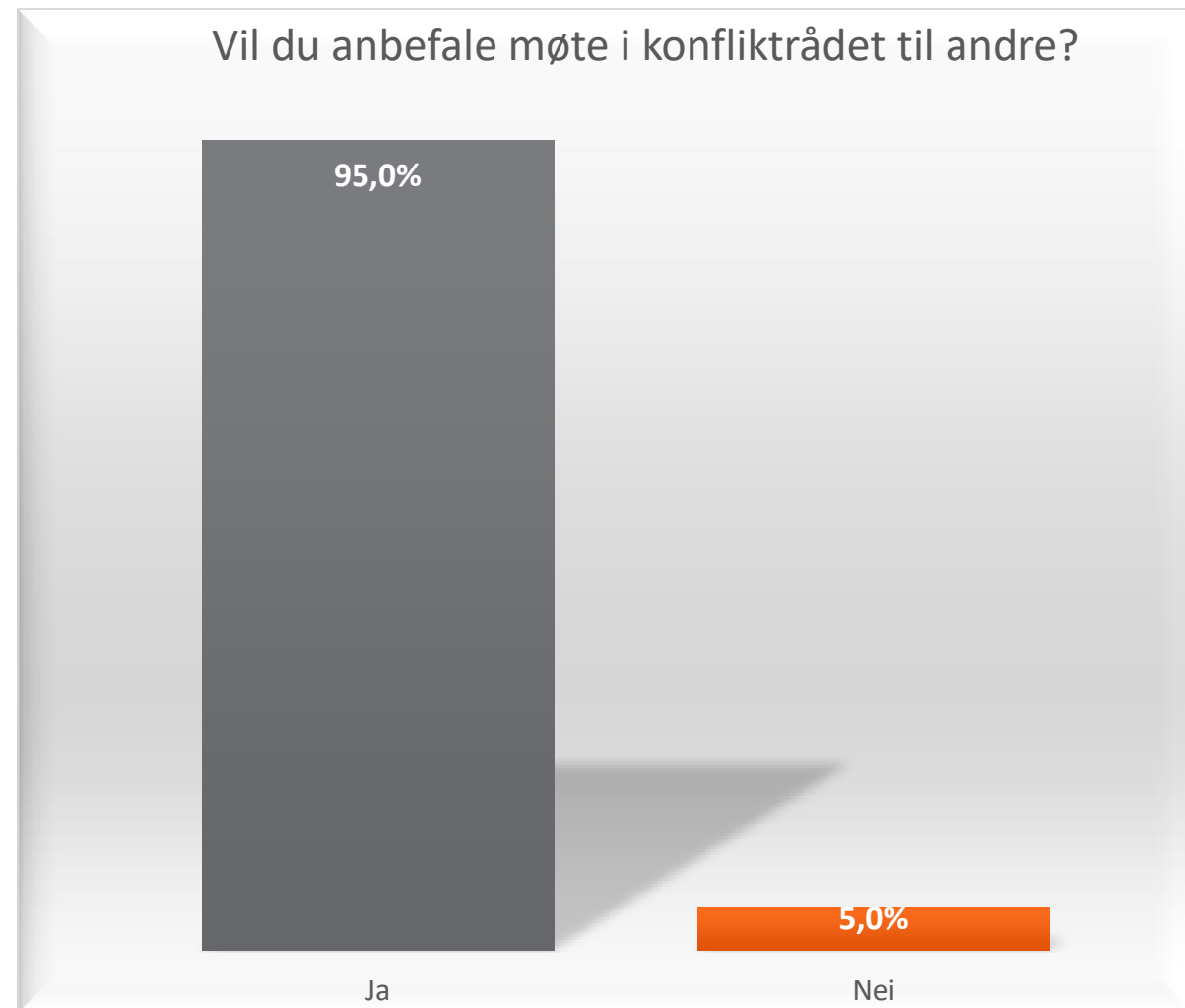
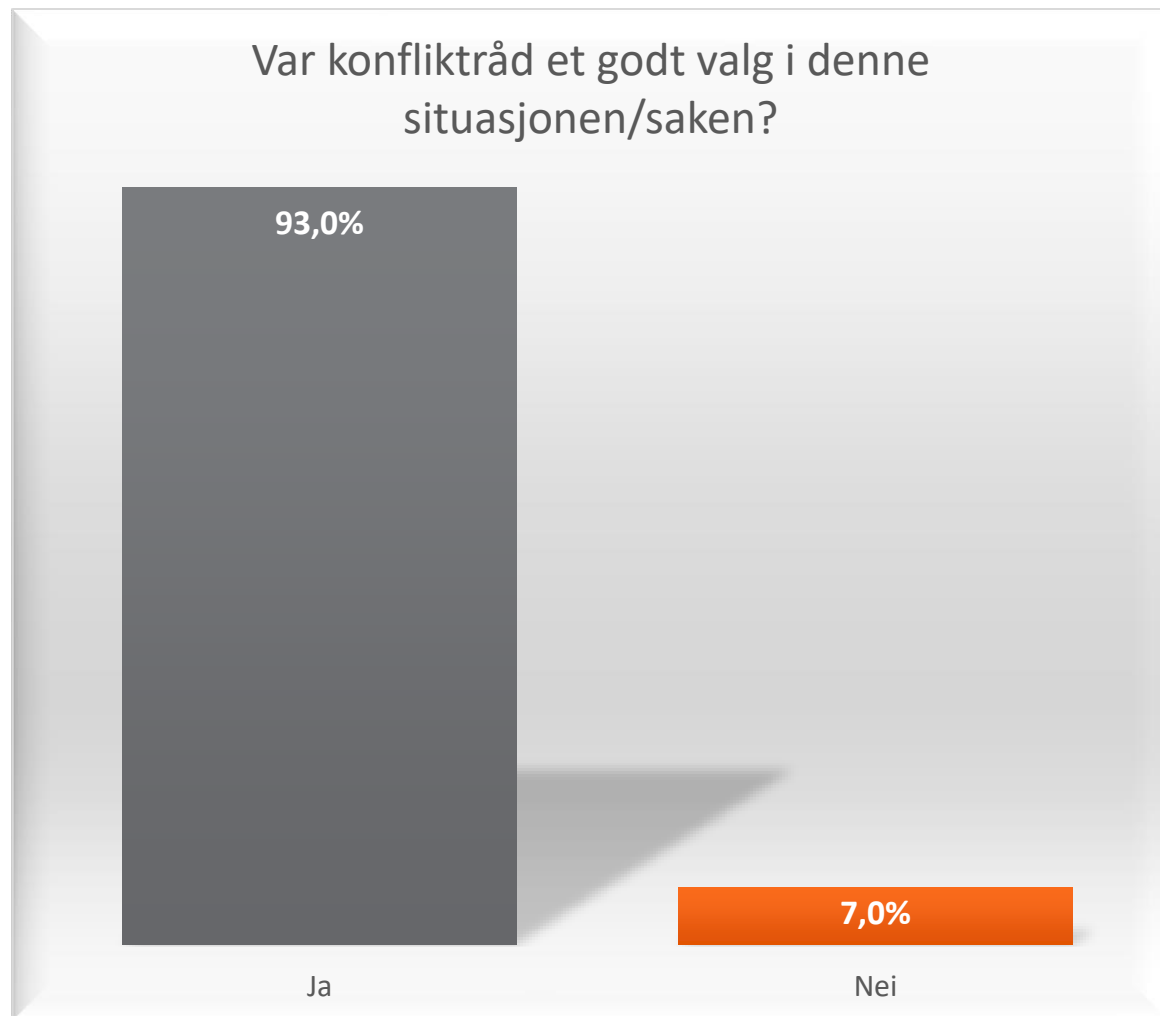
## Vergger og støttepersoner 2021

# 91% av vergene (N 115) gir høy score (5-7)

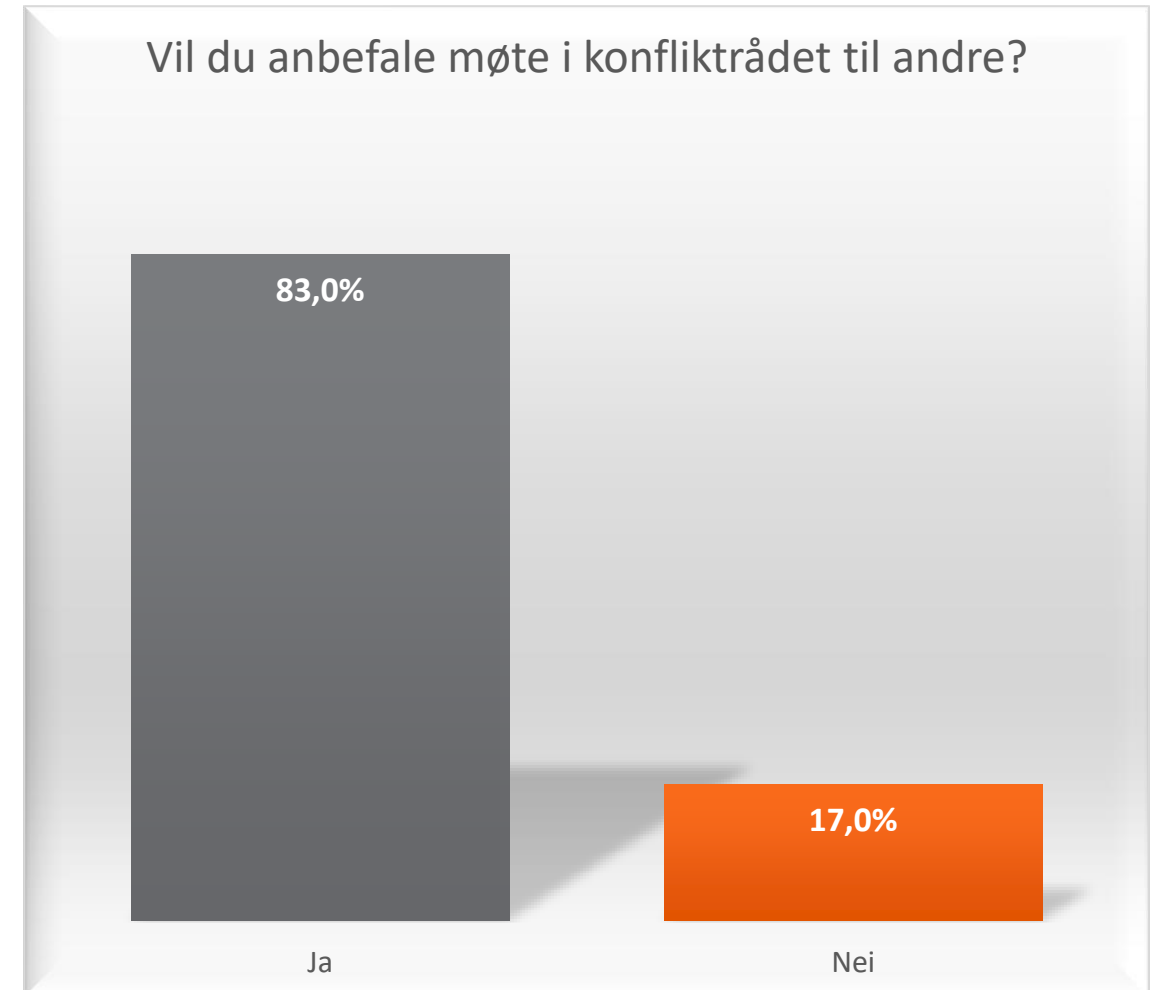
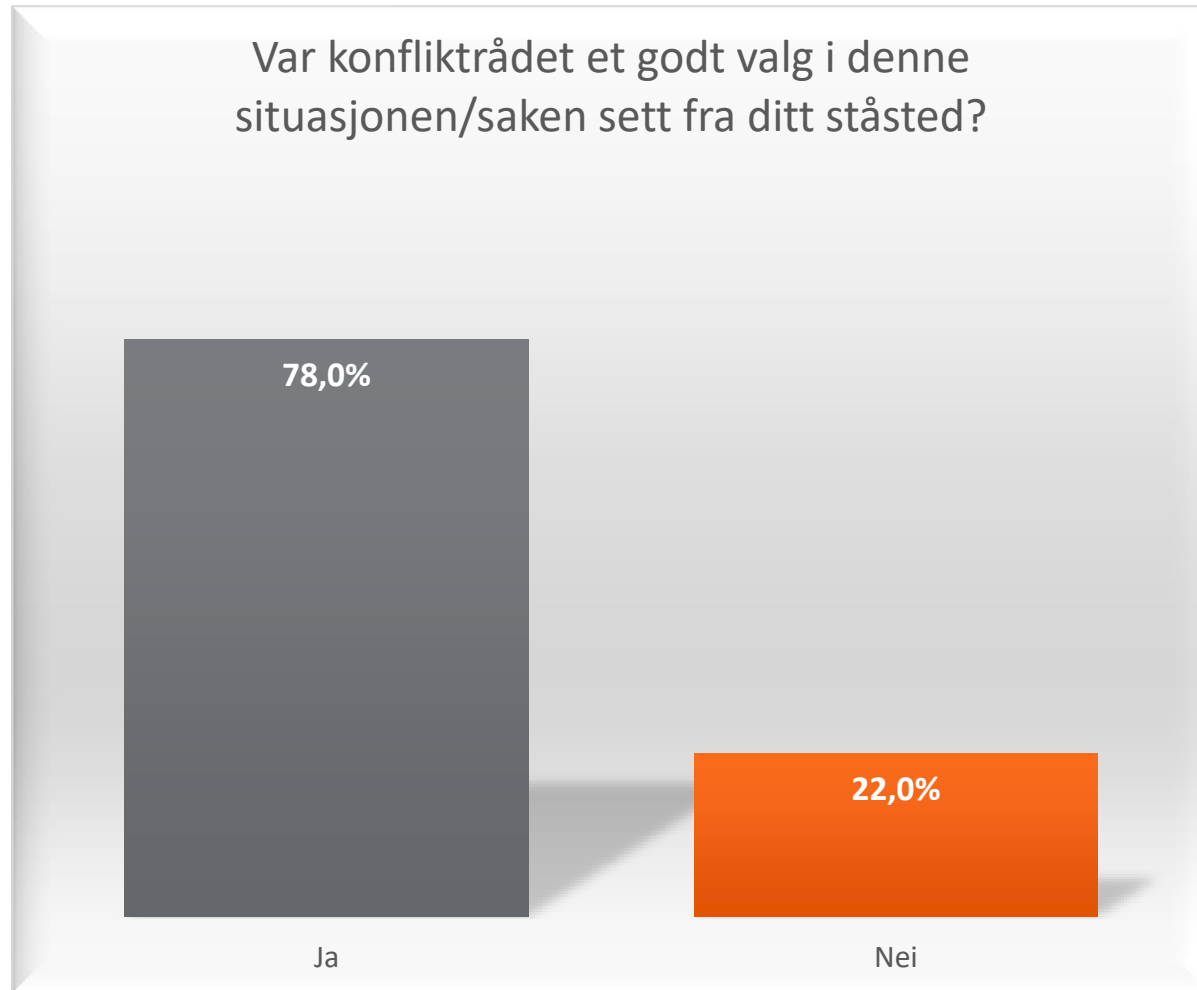




# Flertallet av vergene (N 115) er positive til konfliktråd

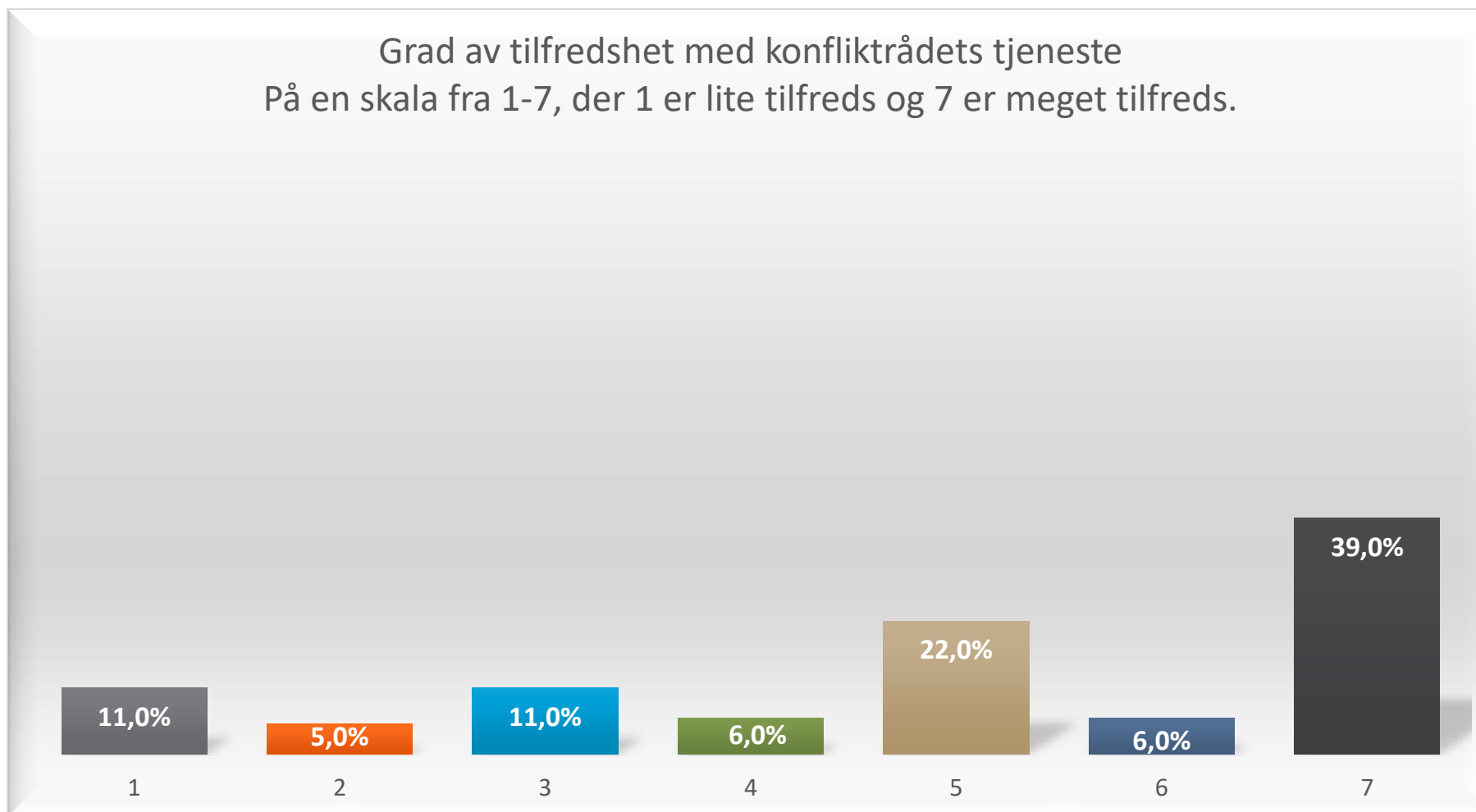


# Støttepersoner 2021 (N 18) er også positive



# Større variasjon i tilfredshet blant støttepersoner (N 18)

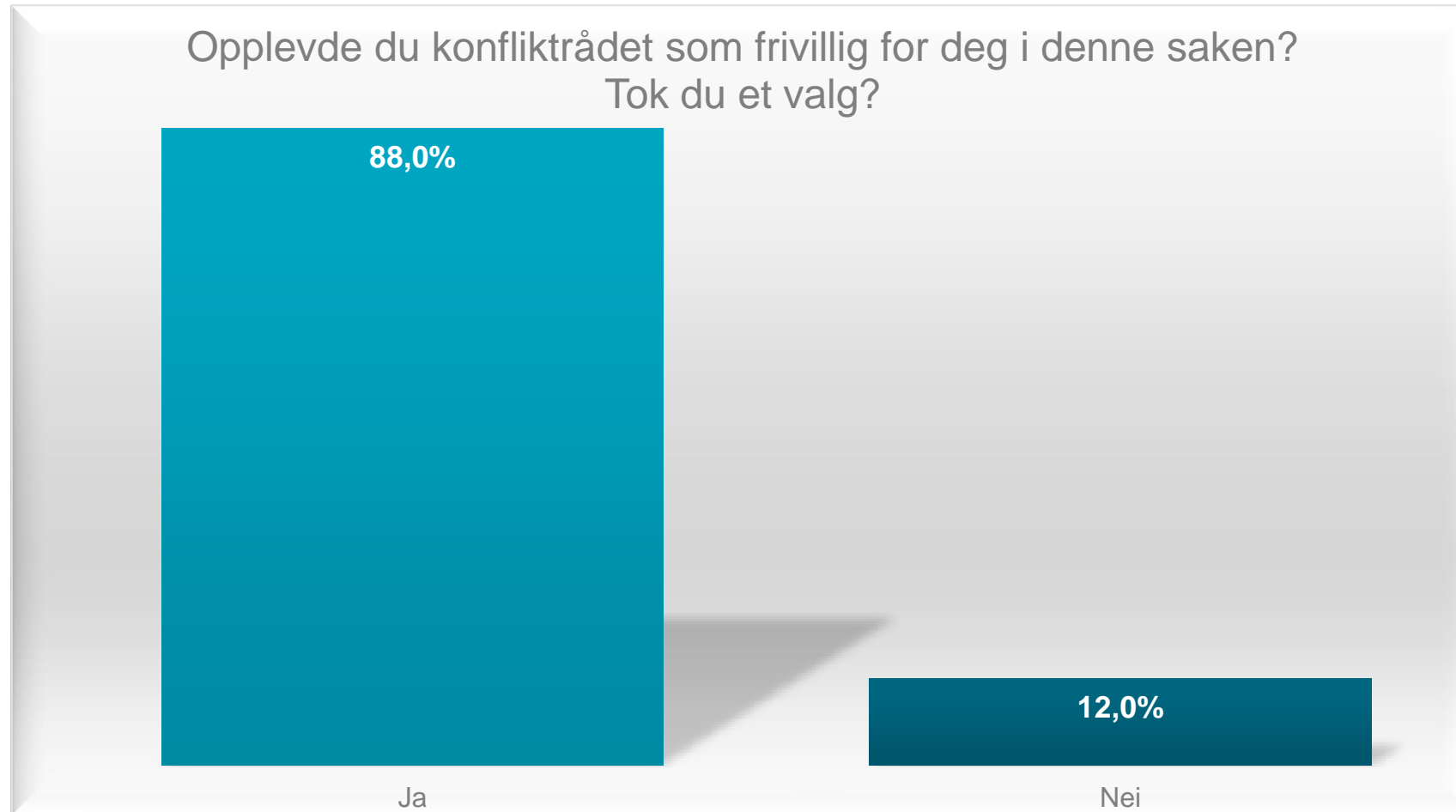
Begrenset grunnlag gir større % vise utslag



# MER FRA PARTENES SVAR



# Å møte hverandre i konfliktråd er frivillig

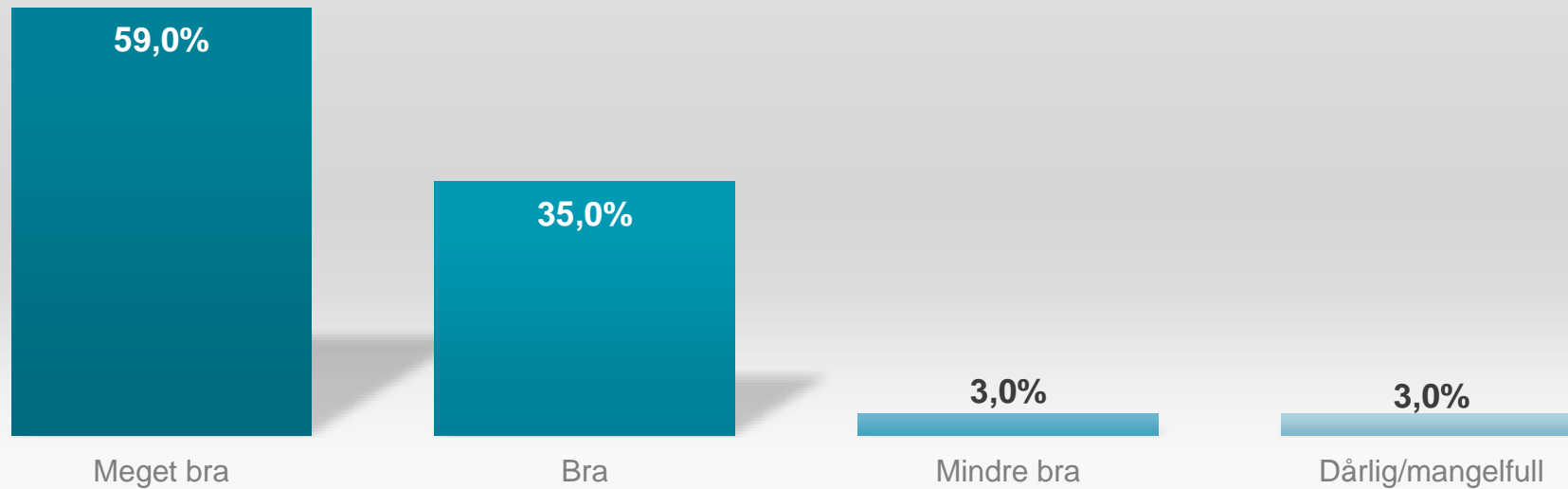


# FØR MØTET



# Om informasjon fra konfliktrådet

Hvordan opplevde du informasjon og kontakten med konfliktrådet før møtet?



## Om informasjon fra konfliktrådet

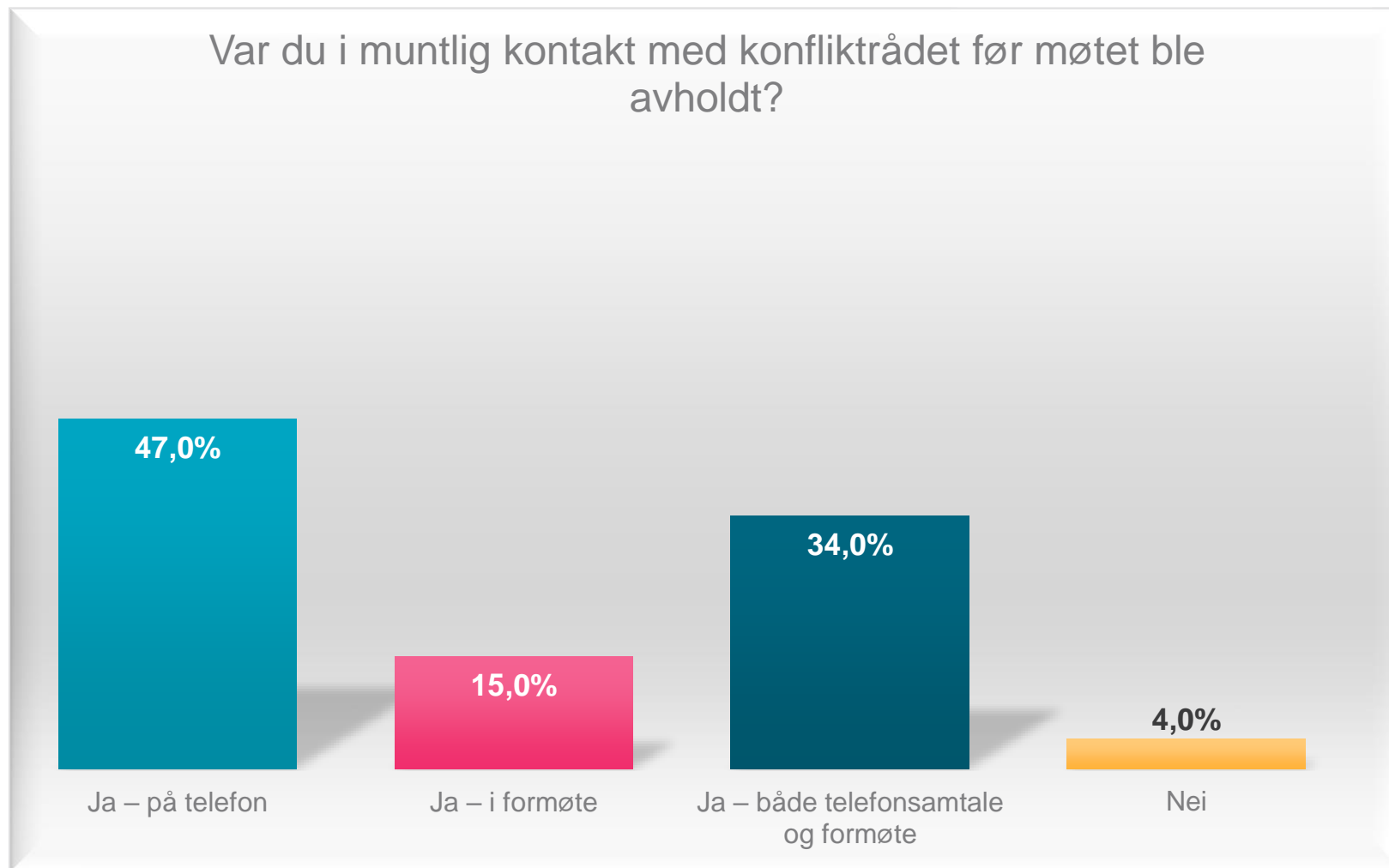
Fikk du tilsendt skriftlig informasjon før møtet fant sted?



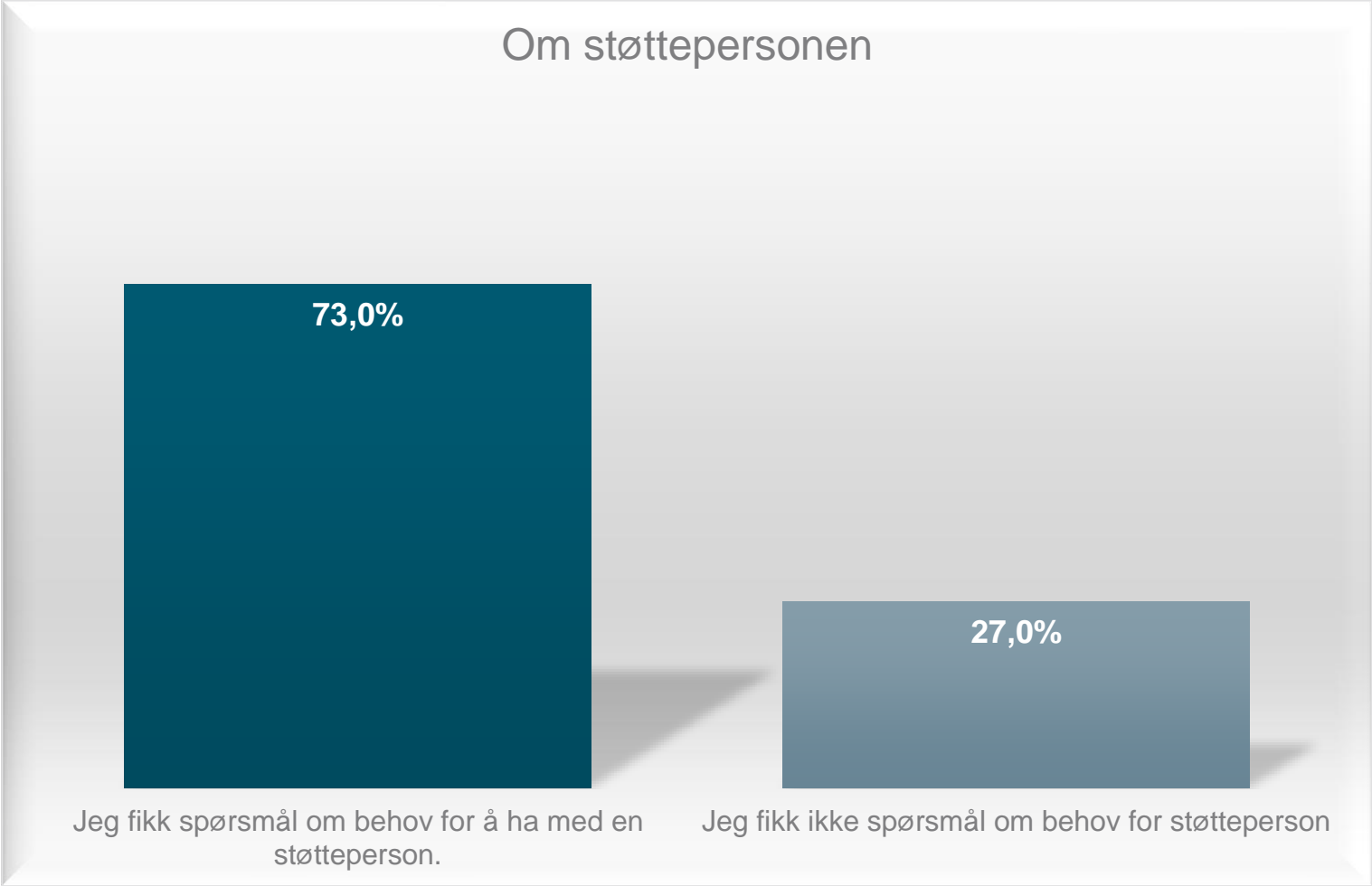


# Tillit og trygghet før møtet

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



# Partene kan ha med en støtteperson som er avklart med mekler



## Hva var de formelle rammene for møtet?



“

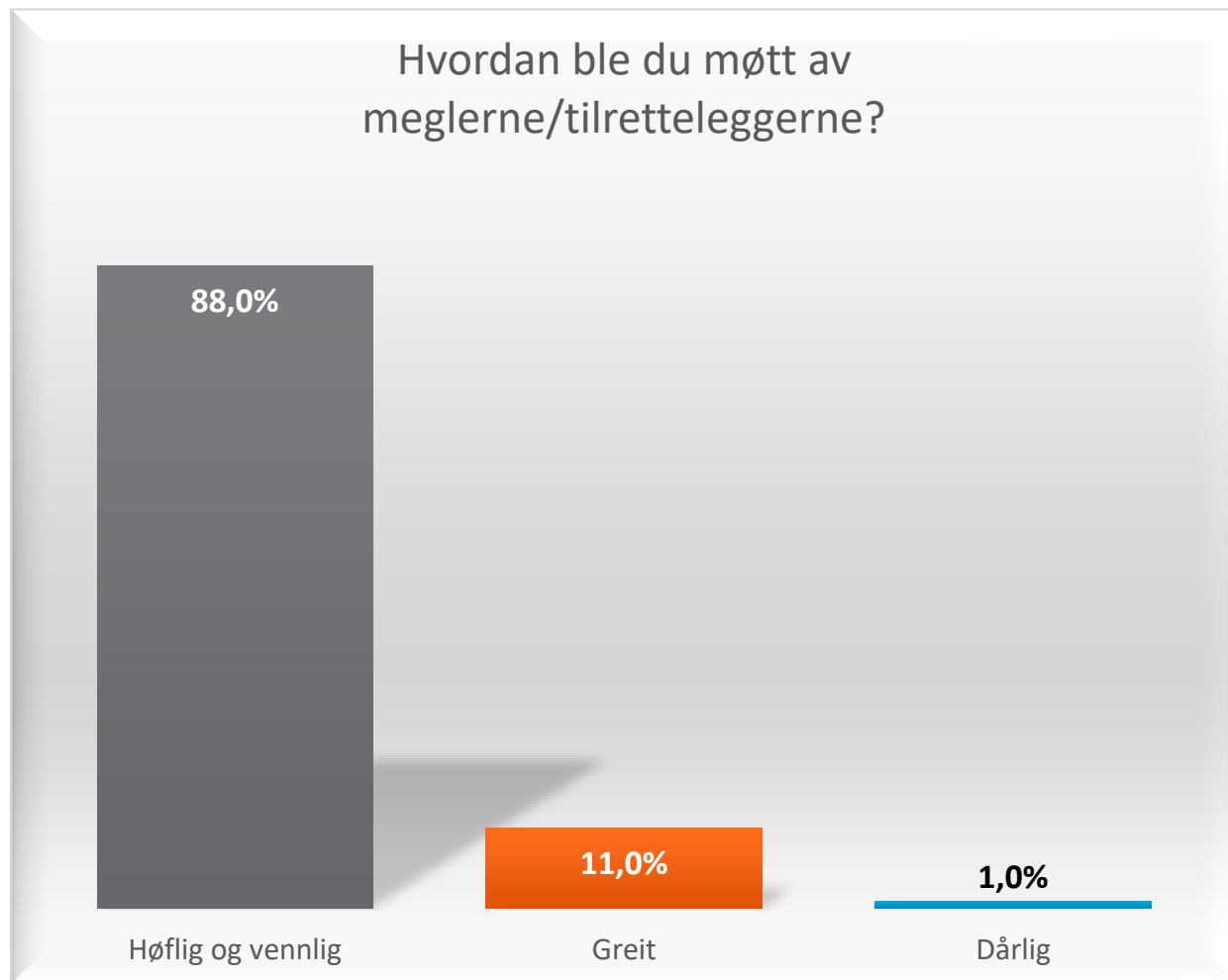
PARTENE OM -

*MEKLERNE*

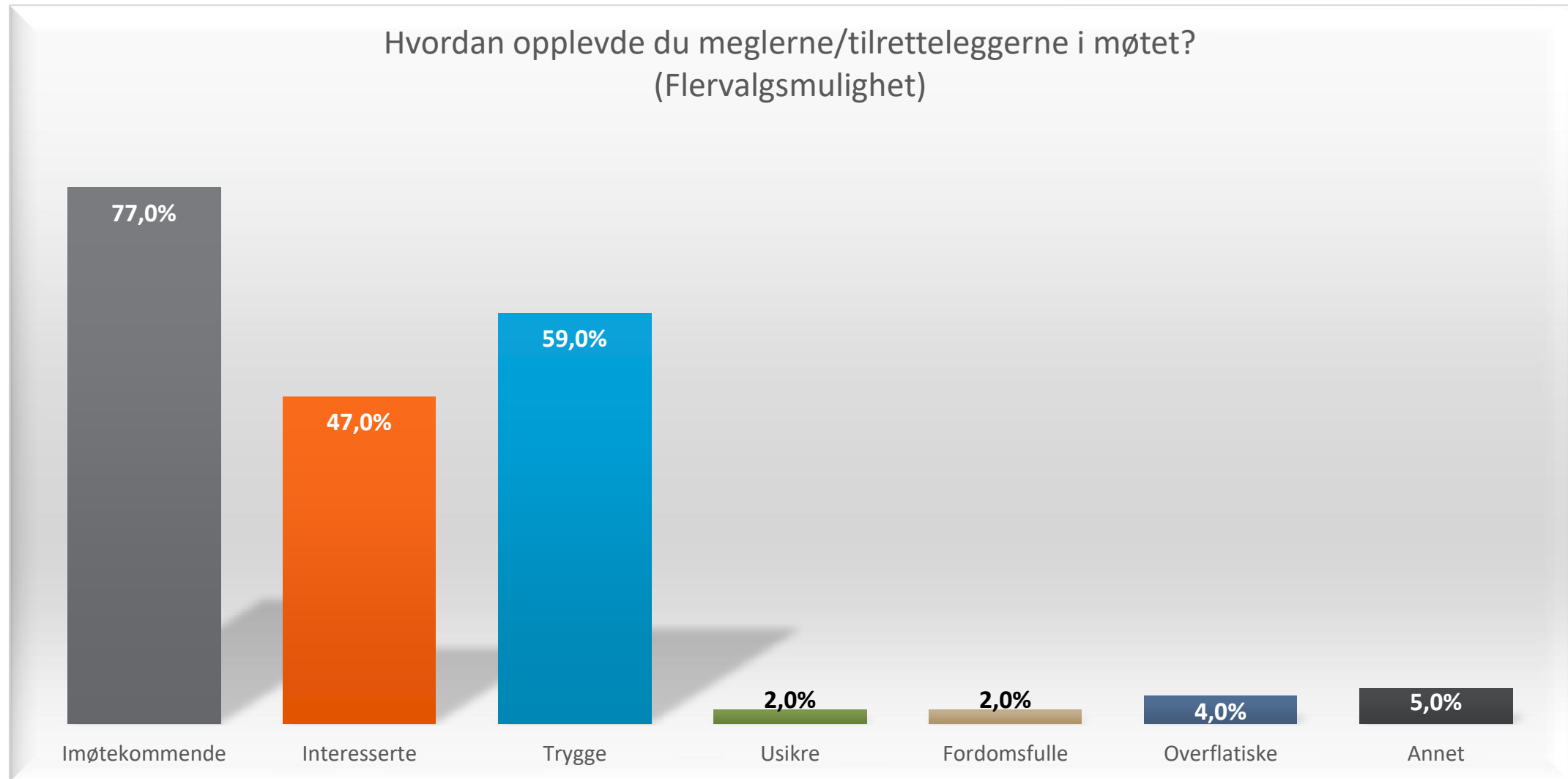
*OG DET FELLES MØTET*



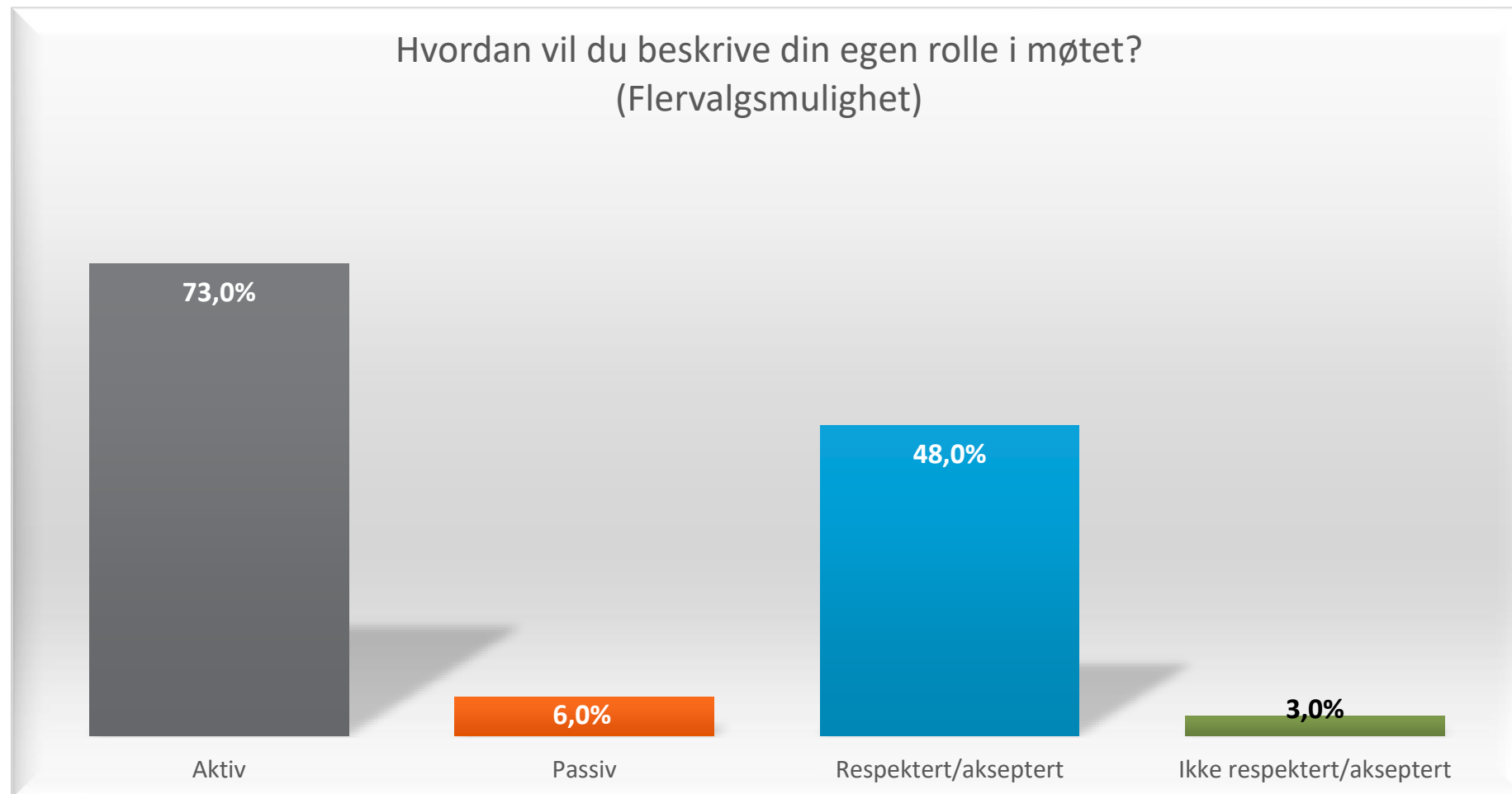
# Tillit og trygghet



# Tillit og trygghet



# Partene deltar aktivt i dialogen

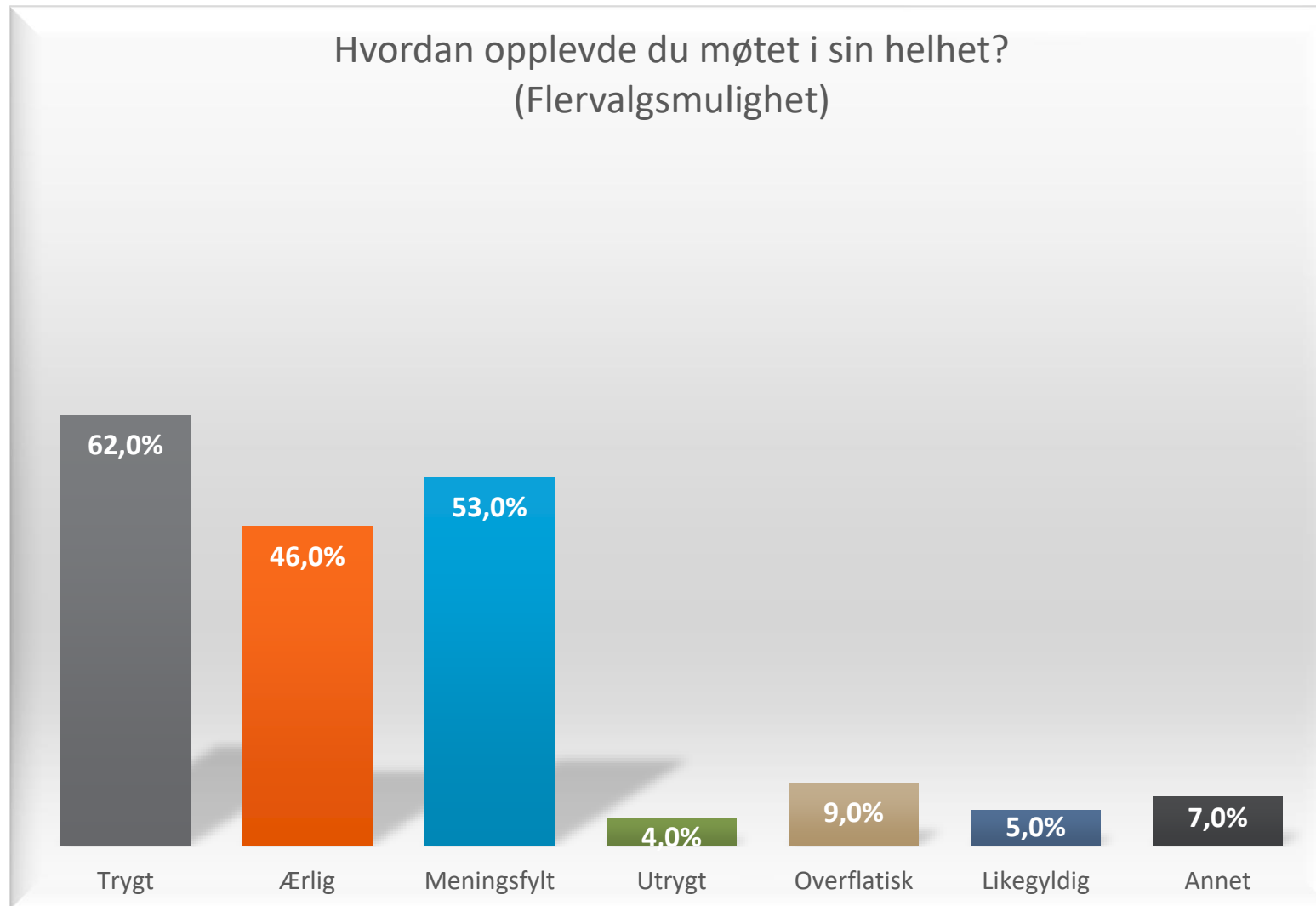


# Møtet ga tilstrekkelig rom for partene





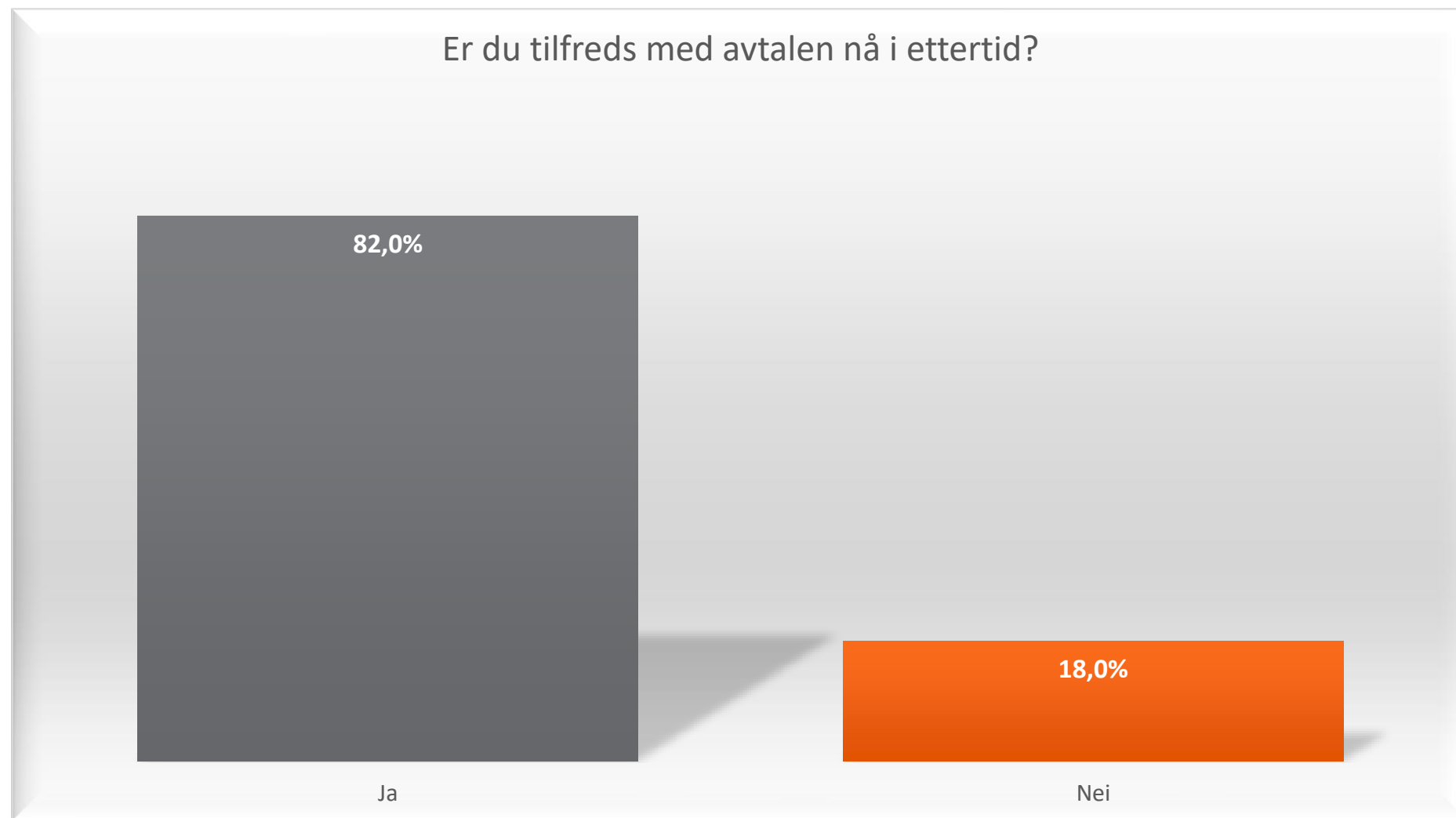
# Konfliktrådet var en god møteplass



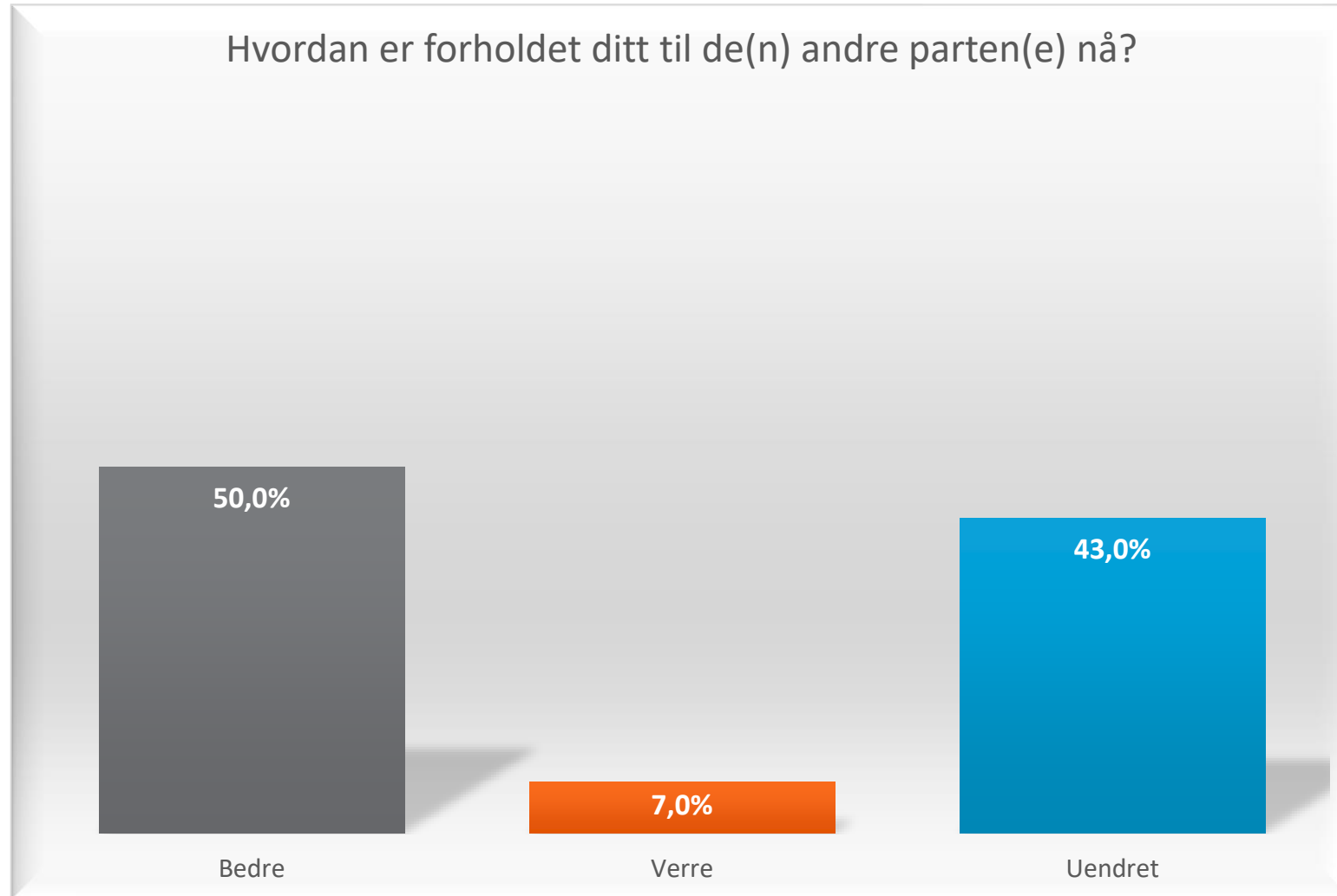
# ETTER MØTET



# De fleste som møtes kommer fram til en avtale

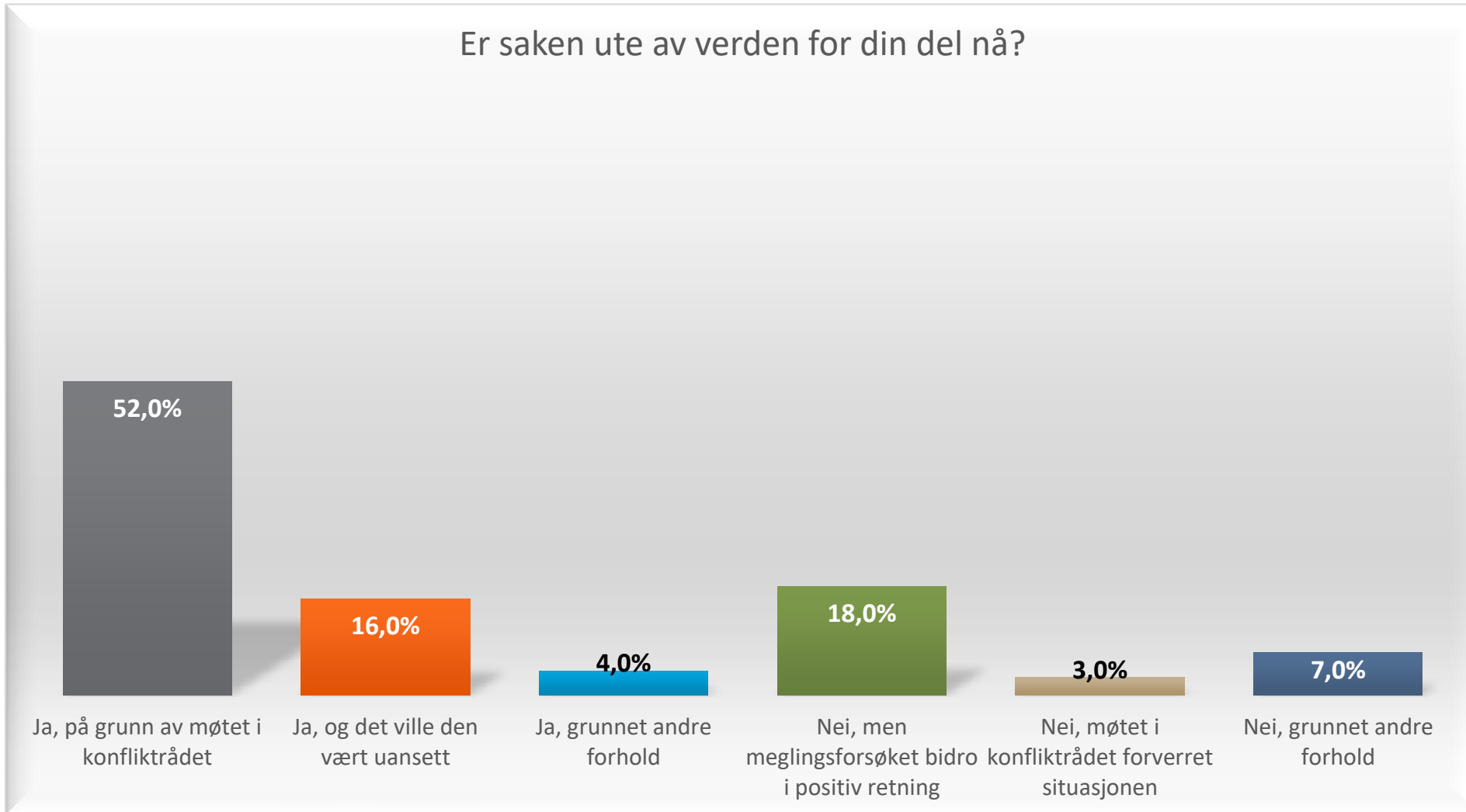


# Halvparten erfarte at relasjonen ble bedre



# For 70 % ga konfliktråd en positiv endring

Er saken ute av verden for din del nå?



# Sitater fra respondentene



# Parter etter møte

*Jeg anbefaler det gjerne. I vår sak mente politiet at konfliktrådet var rette instans, så på forespørsel derfra om vi ville det, svarte vi positivt. Alt i alt en positiv opplevelse, ikke minst pga. meglere som møtte oss(meg).*

*jeg er glad et slik råd eksisterer. Dere må bli flinkere på å «reklamere» for dere. Jeg visste ikke om at er slik råd eksisterer, før jeg havnet i den situasjonen.*

*Jeg vil bare si tusen takk til konfliktrådet. Dere hjalp meg i en vanskelig situasjon. Nå skal jeg lære av feilene mine....*

*Ble positivt overrasket og gikk ut fornøyd. Dere legger i en super innsats som hjelper veldig, følte dere var trygge i det dere drev med som gjorde at jeg ikke stresset som jeg trodde jeg skulle. Følte meg velkommen og fri til og si alt jeg mente. Klarte og få sagt alt, og holdt ingen ting tilbake takket være tryggheten konfliktrådet ga oss.*

*Meglerne var åpne og ga hele tiden inntrykk av å ville komme frem til en avtale som vi begge var grunnleggende enig i. Måten de opptredte på gjorde meg trygg under begge møtene, og var et svært positivt bidrag til løsning.*

*Meglerne var gode og snakke med. De viste stor forståelse for oss begge parter og vi fikk laget en fin avtale for oss. Avtalen overholder vi.*



# Verger og støttepersoner etter møtet

*Det er forebyggende, meningsfylt og gir unge mennesker en sjanse til å gjøre opp for seg, samt få en utvidet og bredere forståelse. (verge)*

*Det beste med konfliktrådet var at man ble hørt i trygge omgivelser og fikk istand en avtale med flere vitner. Det var viktig. (verge)*

*Etter møtet har vi opplevd at vi kan legge saken bak oss og gå videre. Vi opplever at sønnen vår vokste og fikk tilbake selvtilliten etter å ha møtt den andre part. Han er igjen trygg i nærmiljøet sitt og vi opplever at han er den han var før voldshendelse. (verge)*

*Vil takke de to flotte meglerne i møtet. Trygge, rolige voksenpersoner med gode spørsmål som la opp til refleksjoner og åpenhet. (støtteperson)*





# TAKK

til hver og en for  
verdifulle tilbakemeldinger  
på konfliktrådets tjeneste!

