



Konfliktrådet

Brukerundersøkelse 2024

- etter gjenopprettende møte

Sekretariatet for konfliktrådene

“

«Møter mellom mennesker
for et tryggere samfunn»

Her kan du lese mer om [Konfliktrådets
visjon og strategi.](#)



Om undersøkelsen

Konfliktrådets brukerundersøkelse henvender seg til personer som har deltatt i et gjenopprettende møte i konfliktrådet enten som en av partene, verge eller støtteperson for en eller flere parter.

Undersøkelsen gjennomføres ved hjelp av tjenesten «Questback». Invitasjoner sendes ut på SMS og e-post. Konfliktrådet informerer om undersøkelsen både skriftlig og muntlig. Undersøkelsen er også tilgjengelig på konfliktrådets sider.

Alle svar fra respondentene er anonymisert.

Læringspunkter fra undersøkelsen følges opp internt blant annet på lokale meklersamlinger.

Undersøkelsens hovedresultater publiseres på www.konfliktraadet.no



Datagrunnlag 2024

Det er i alt 480 respondenter i 2024. Det er en nedgang sammenlignet med antallet respondenter i 2023 (672).

Det kreves fortsatt manuelt arbeid i forbindelse med utsending av undersøkelsen. Konfliktrådet tar derfor forbehold om representativitet og mulighet for skjeve utvalg, bevisst eller ubevisst.

Undersøkelsen vurderes tross nevnte forbehold å gi et nyttig innblikk i brukernes opplevelse av konfliktrådets tilrettelegging av meklingsmøter mellom parter etter lovbrudd og i sivile konflikter.

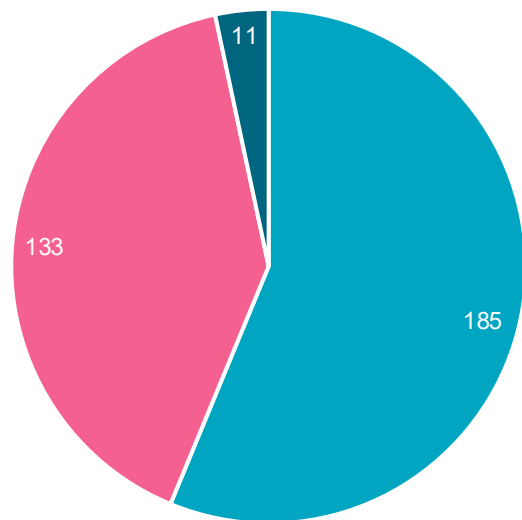


Hovedresultater 2024



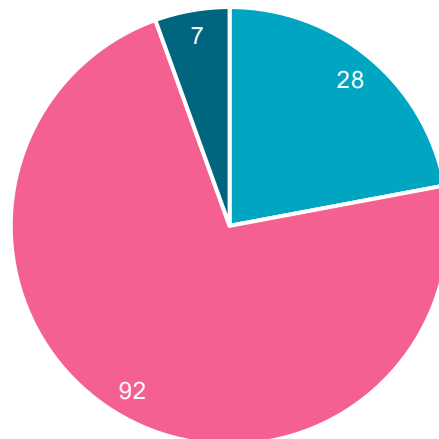
Respondentens (N = 480) rolle i møte

Parter (N=318)



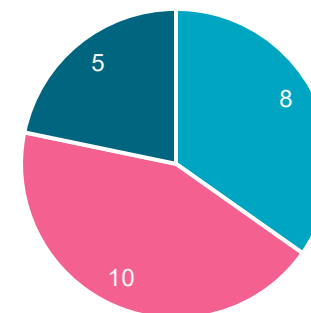
■ Klager ■ Påklaget ■ Ukjent

Verger (N=127)



■ For klager ■ For påklaget ■ For begge/andre

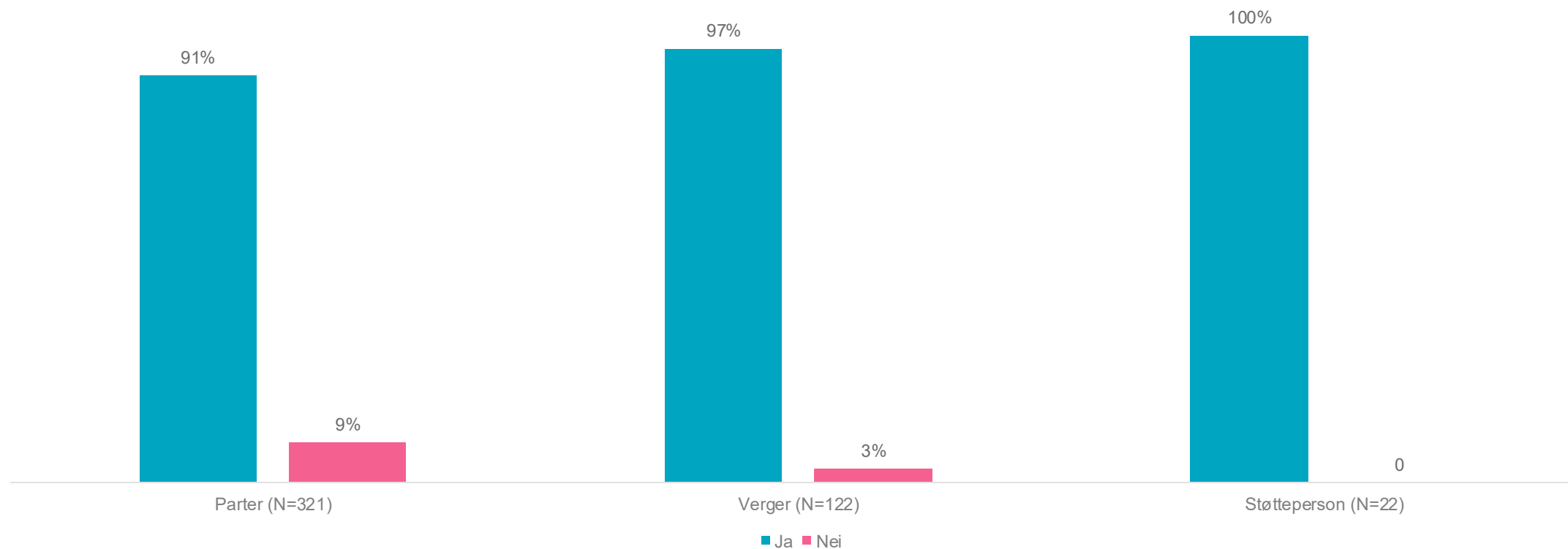
Støttepersoner (N=23)



■ For klager ■ For påklaget ■ For begge/andre

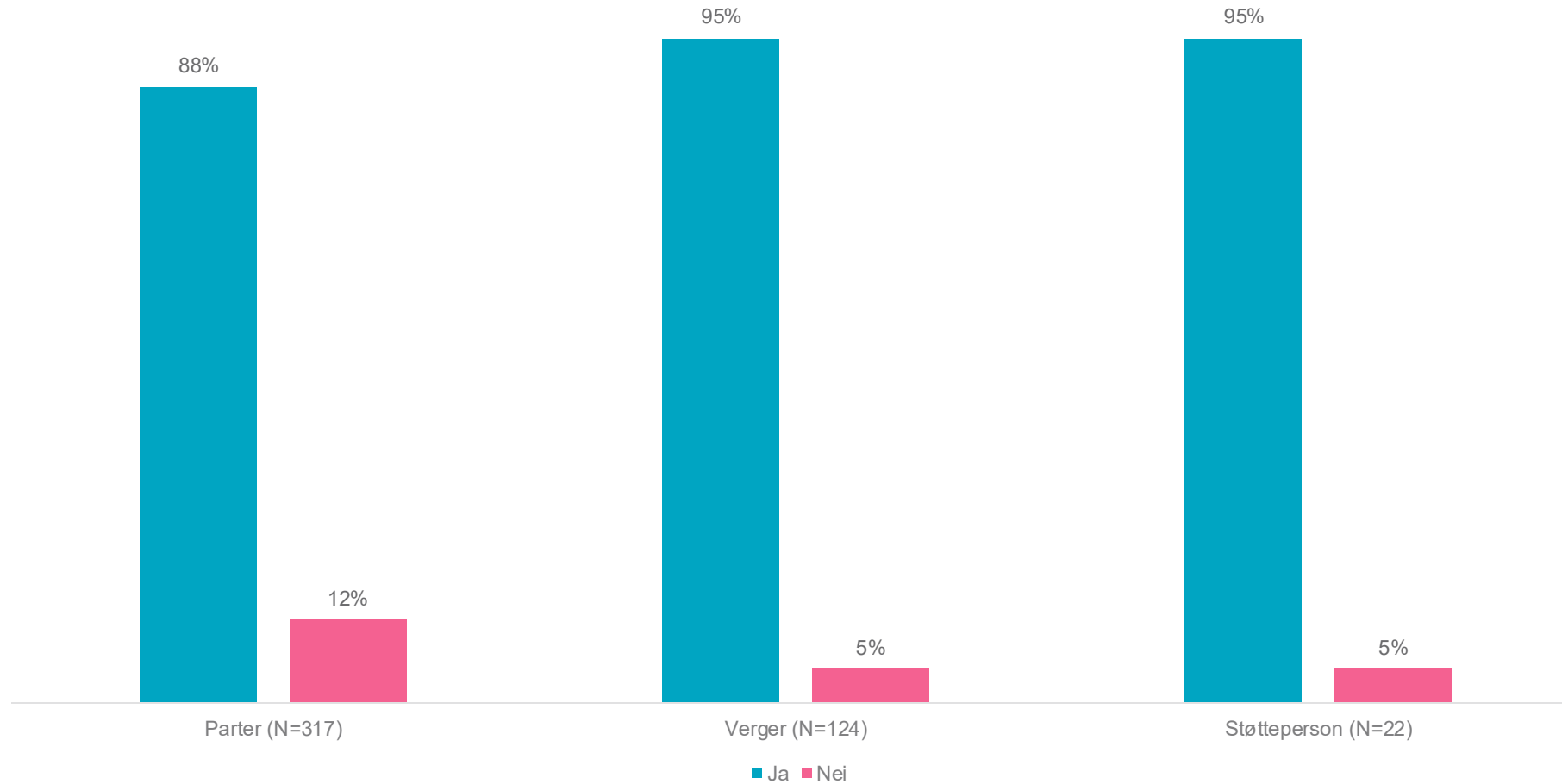
De fleste vil anbefale konfliktrådet til andre

Vil du anbefale møte i konfliktrådet til andre?



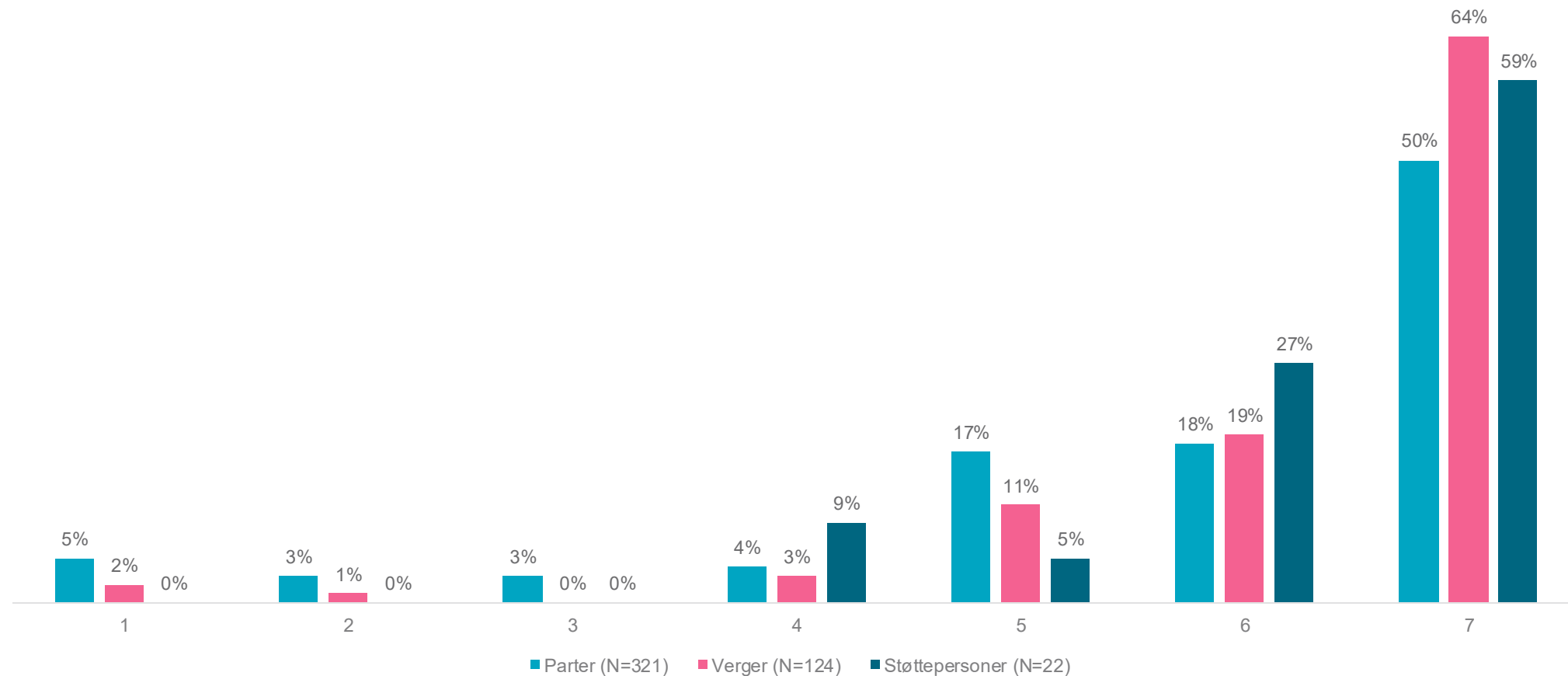
Et riktig valg for partene

Var konfliktrådet et godt valg i denne situasjonen/saken sett fra ditt ståsted?



De fleste ga konfliktråd høy score (5-7)

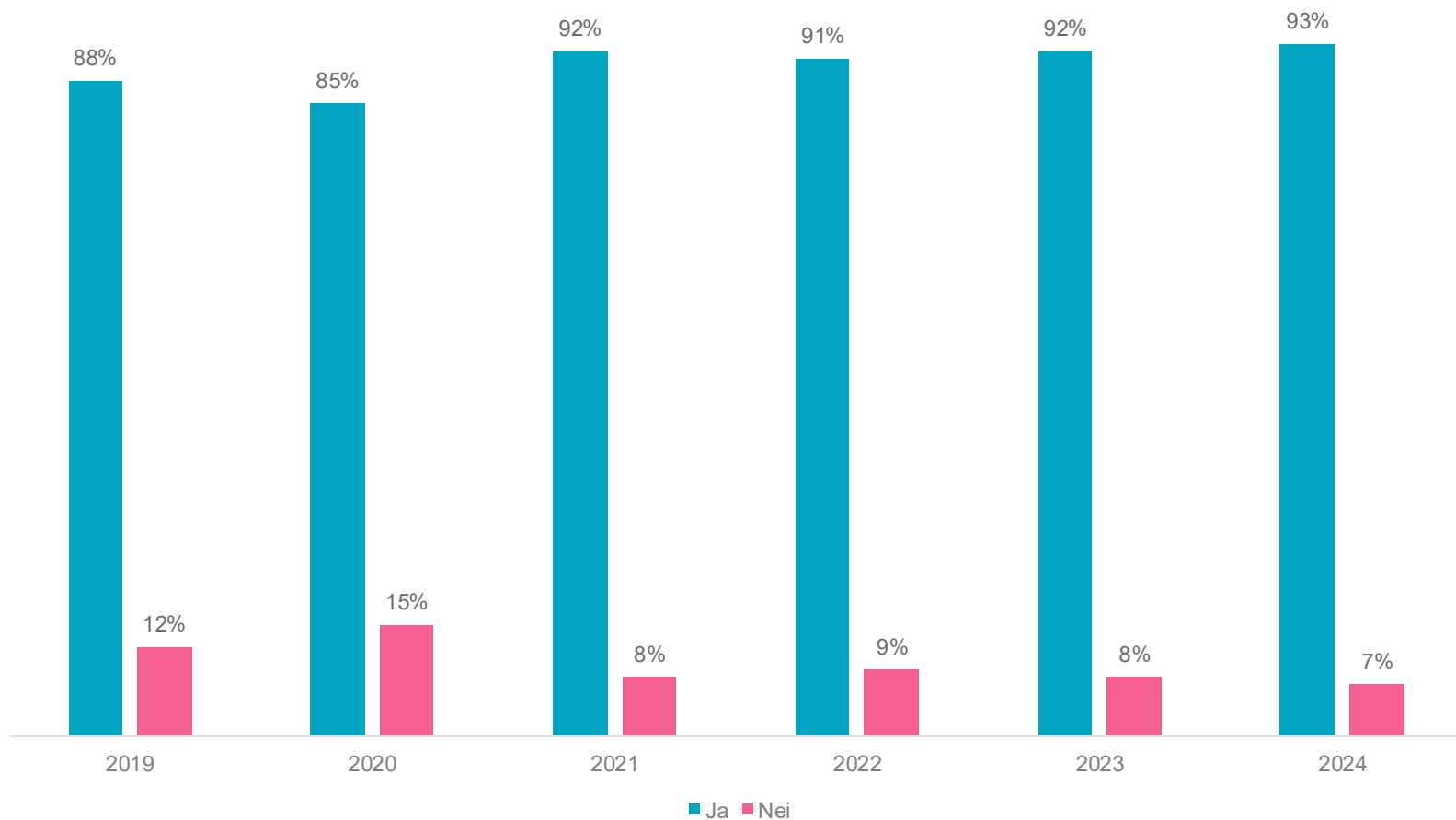
Grad av tilfredshet med konfliktrådetts tjeneste



Antall støttepersoner blant respondentene er svært få, det gir store prosentvise utslag for denne gruppen.

Positiv tilbakemelding over tid

Vil du anbefale møte i konfliktrådet til andre?
Partenes svar, 2019 - 2024



Et utvalg av kommentarer om det å møtes i konfliktråd

Parter etter møte

«Hadde det ikke vært for konfliktrådet hadde jeg ikke fått til den avtalen jeg har inngått i dag. Helt supert tilbud som flere burde benyttet seg av»

«Dette er viktig arbeid for å skape refleksjon, innsikt og forståelse både for den domfelte og for meg som tidligere arbeidsgiver. Fint å kunne spørre om hva som egentlig gjorde at det ble som det ble, og reflektere over viktige begrep som ansvar, tillit, dårlige valg og hvordan ubrytbare grenser lot seg bryte»

«Det å ville møtes er et steg på riktig vei, noe konfliktrådet legger så godt til rette for»

«Det høres noe skummelt ut å få løst en fastlåst situasjon via konfliktrådet, men det er så absolutt verd det»

«Veien videre blir så mye mer behagelig for alle parter i saken»

«Anbefaler virkelig at man prøver å få løst saken via konfliktrådet først, før noe annet. Positiv erfaring å ta med seg videre»



Verger etter møtet

«Jeg synes dette var et bra alternativ for å få saken ordnet. Og kanskje spesielt for ungdom som da kan få sagt sitt, beklager seg, ordnet opp for seg, og får en slik hendelse lagt bak seg og gått videre»

«Takk for at man har tilbudet og at man bruker ressurser på dette. Dette er en arena som løser konflikter på en objektiv og fornuftig måte. Takk til meglerne i konfliktrådet for en meget god prosess og gjennomføring»

«Anbefales i saker som er så låst som det var med disse to ungdommene»

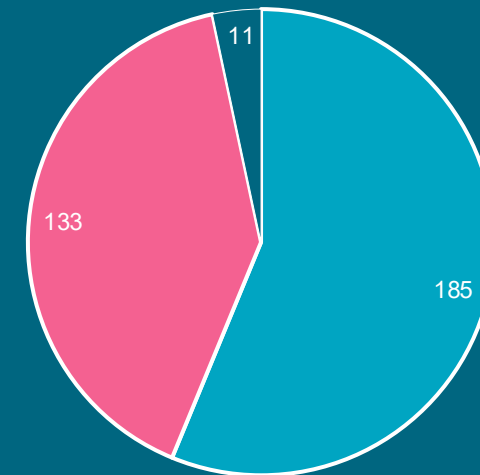
«Ei utrolig hyggelig, forståelsesfull, dyktig og proff megler som gjør en alle tiders jobb som gjør at vi sitter igjen med en god følelse etter møtet»



Nærmere om parter svar i undersøkelsen

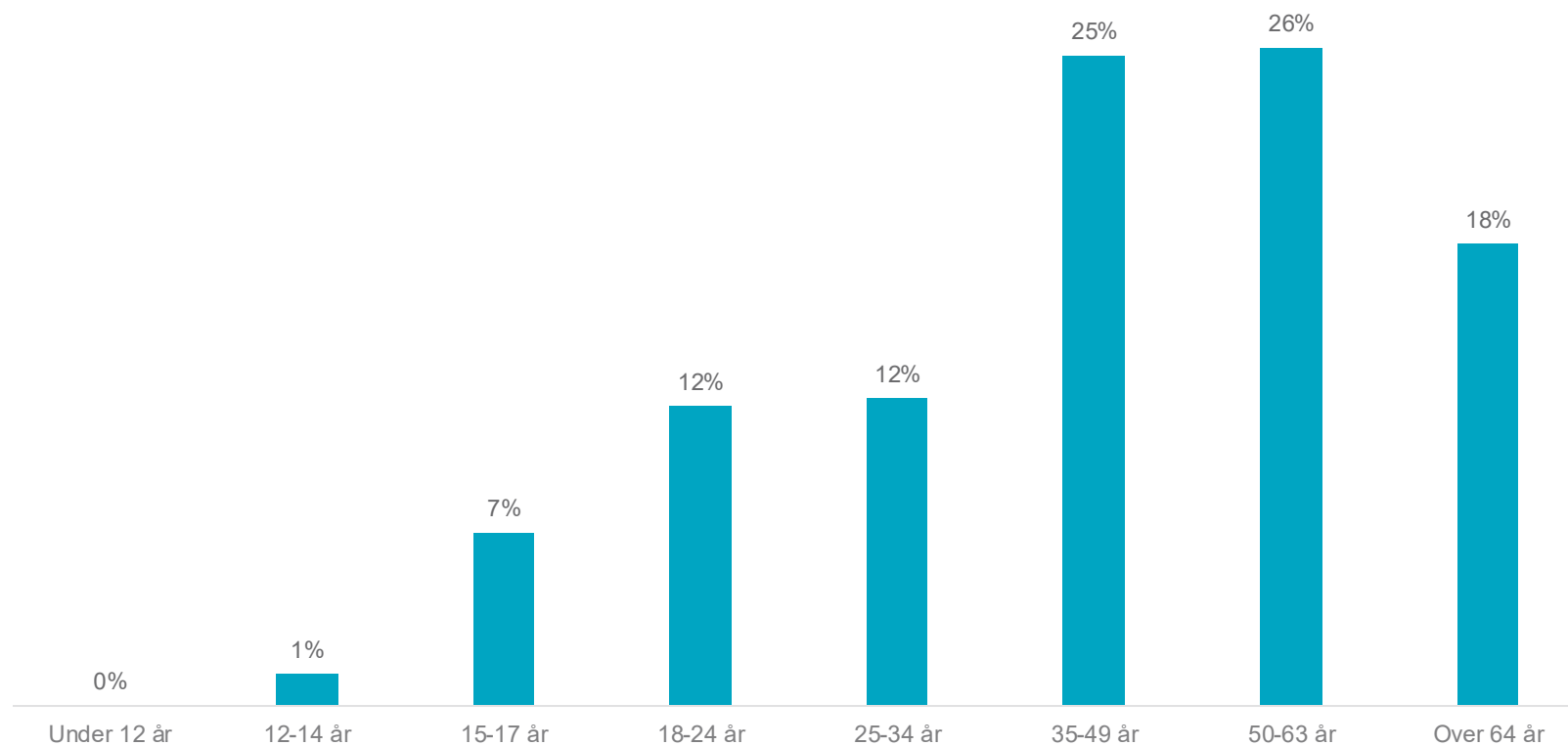


Parter (N=318)

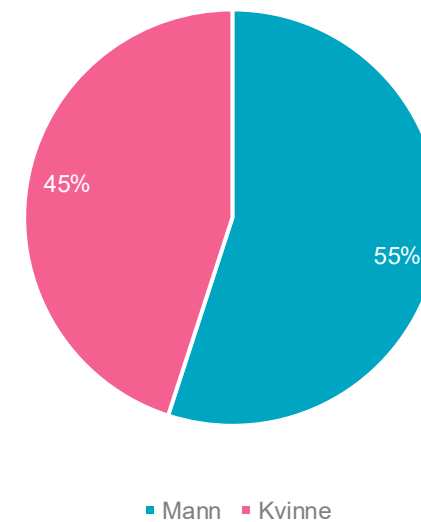


■ Klager ■ Påklaget □ Ukjent

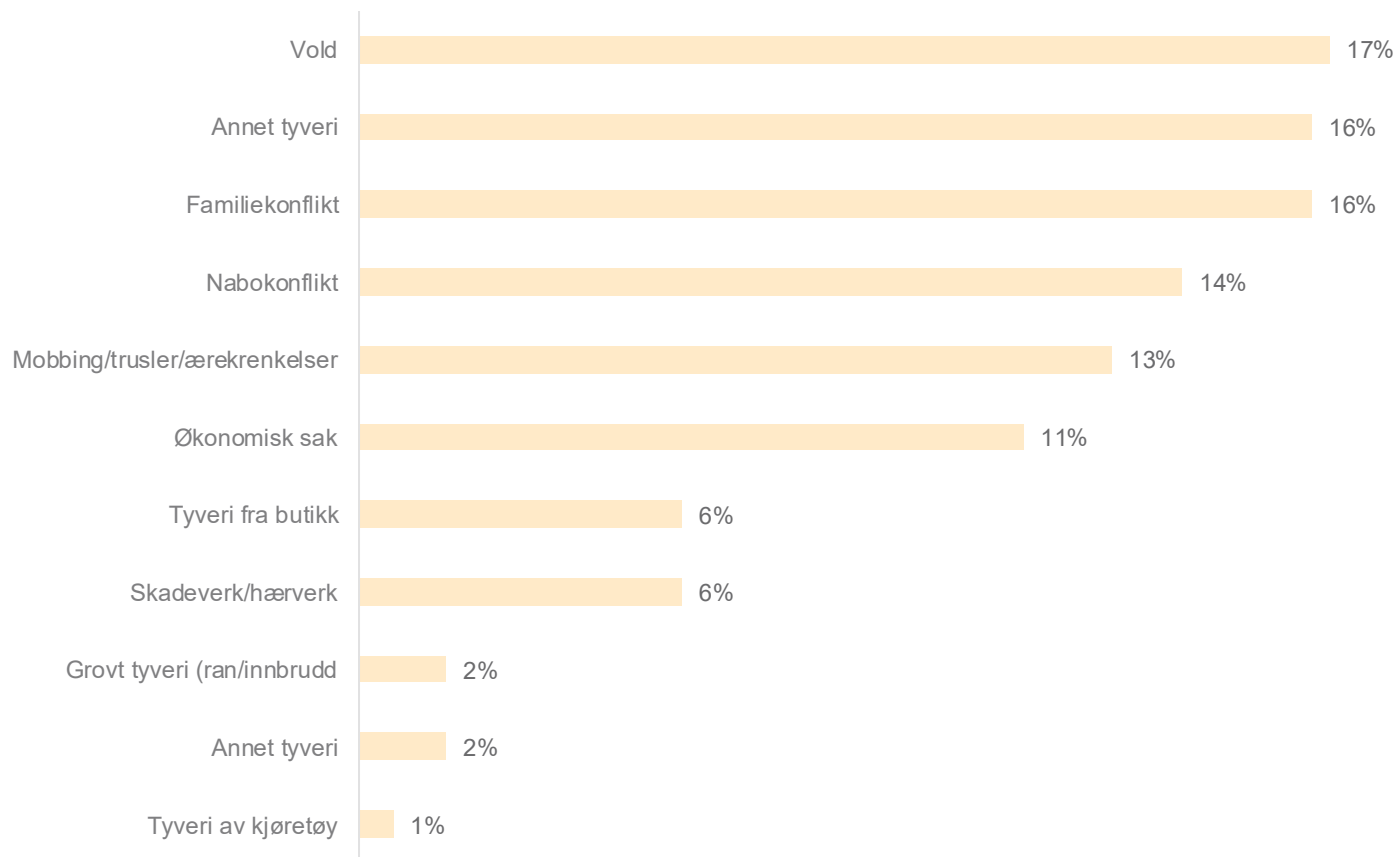
Partenes alder og kjønn



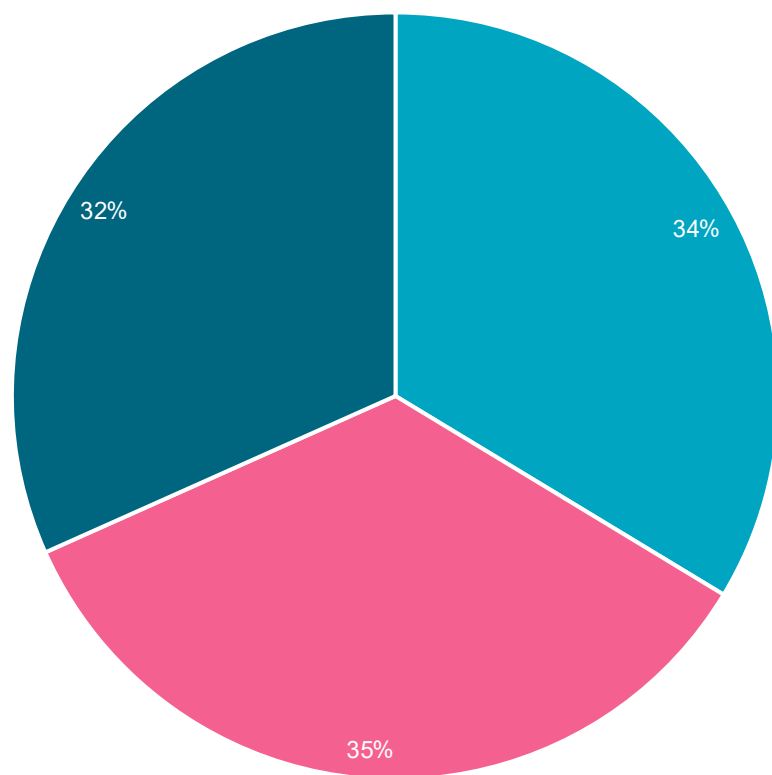
Kjønnsfordeling (N=327)



Hva handler saken om? (N = 328)



Relasjon mellom partene (N = 324)



■ Nær relasjon ■ Kjente ■ Ukjent før hendelsen fant sted

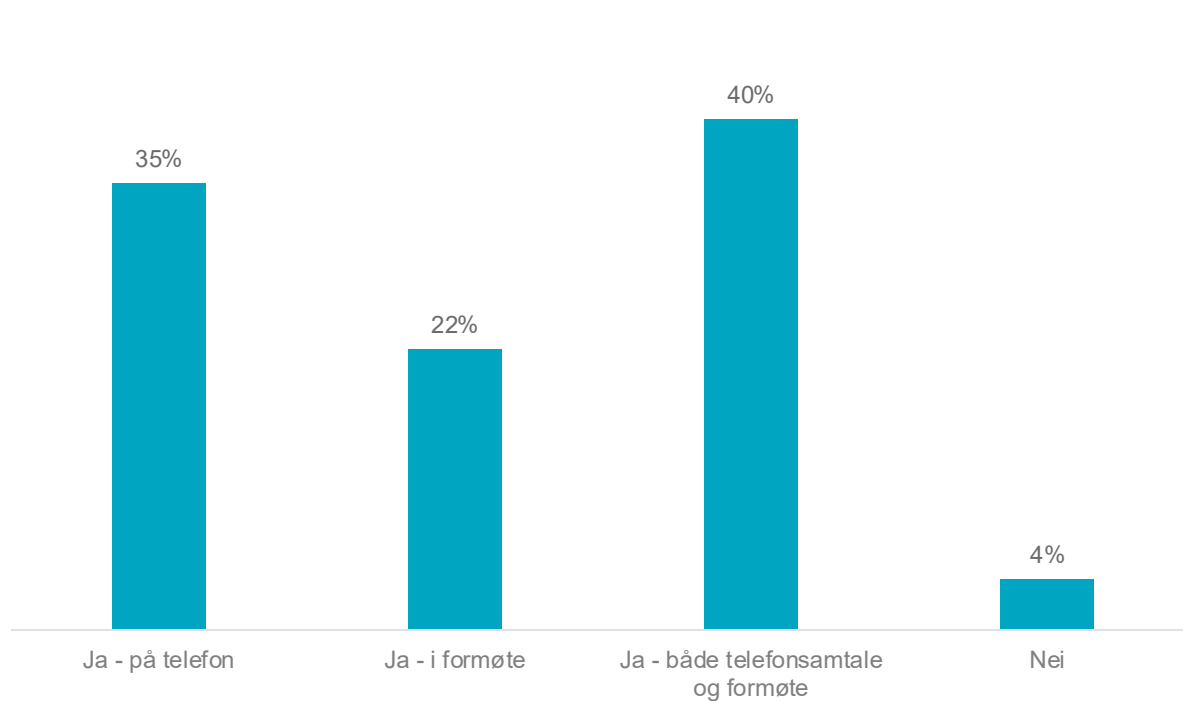


Før møtet

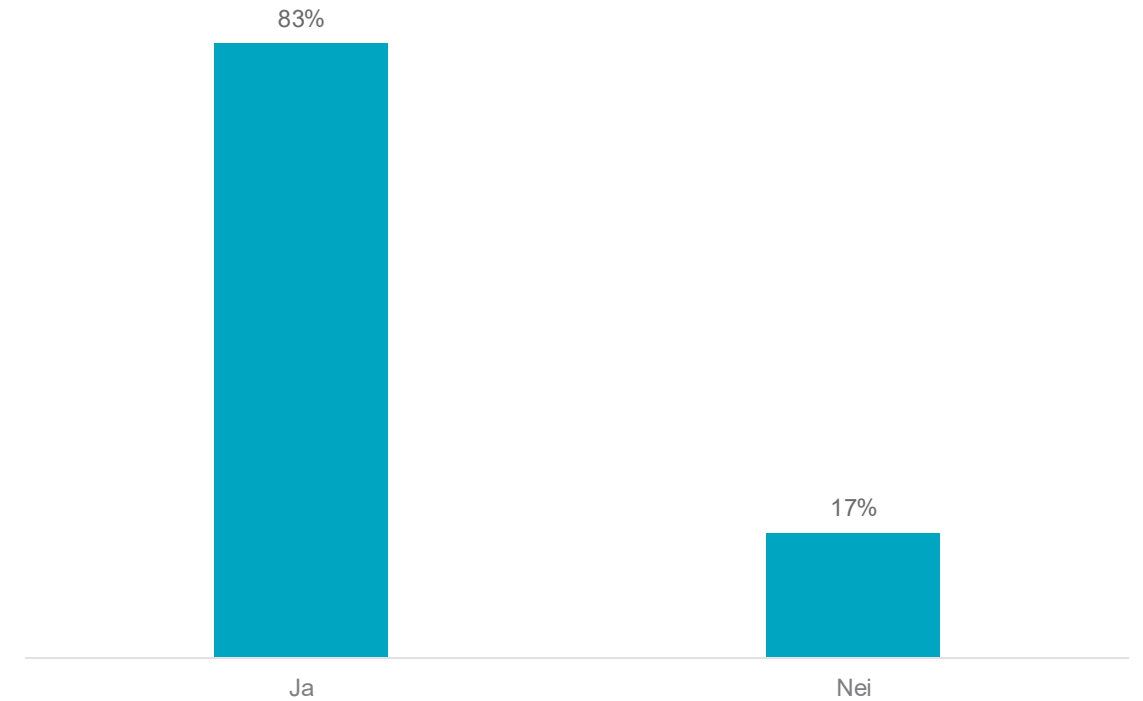


Flesteparten har hatt muntlig og skriftlig kontakt med konfliktrådet før møte

Var du i muntlig kontakt med konfliktrådet før møtet ble avholdt? (N=328)

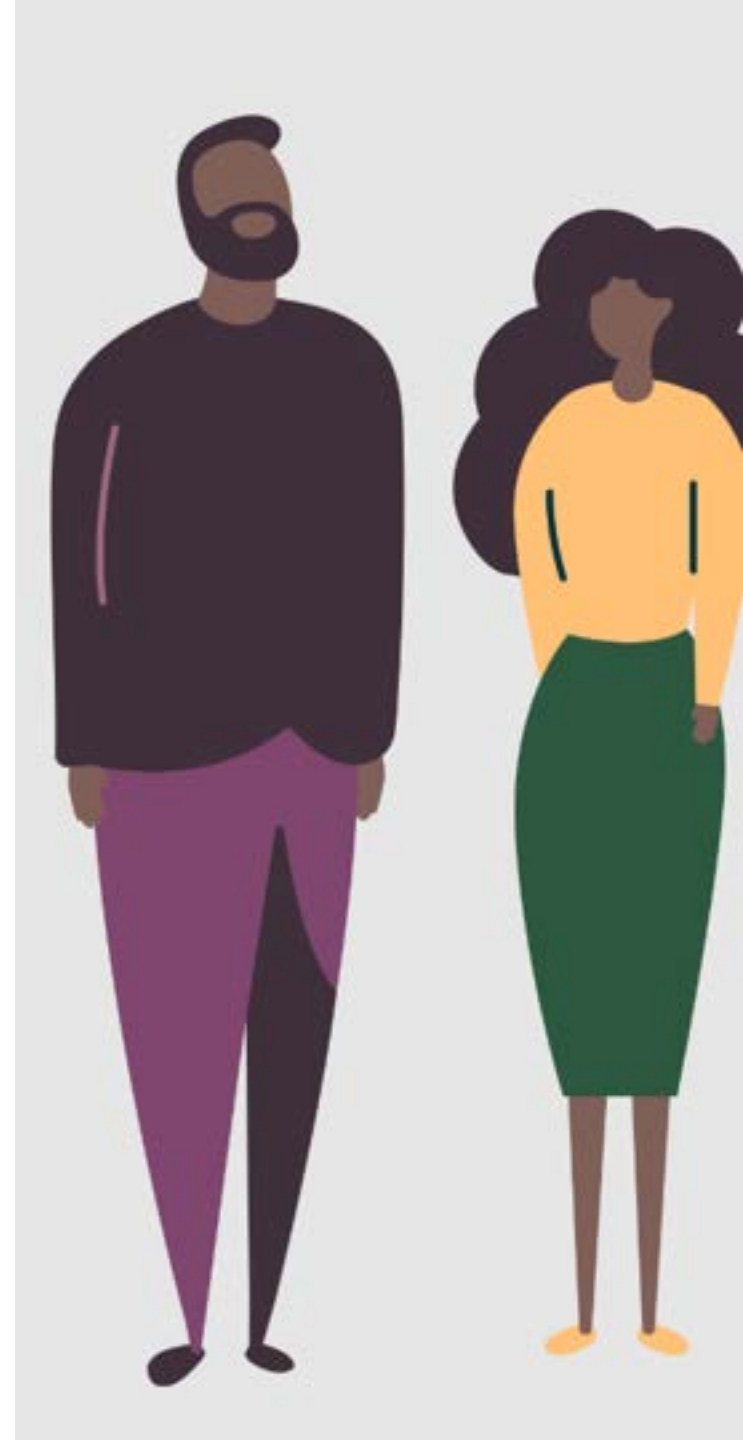
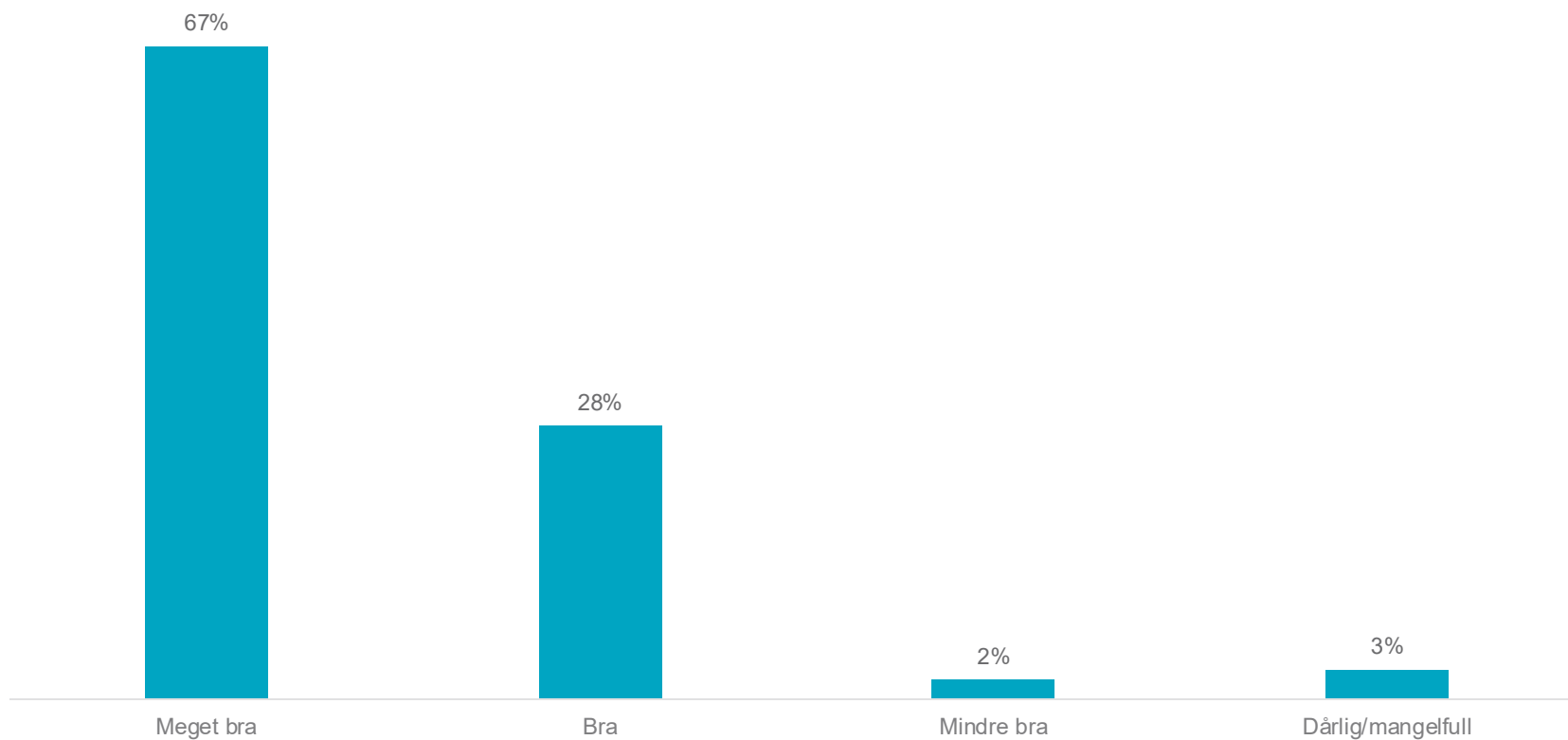


Fikk du tilsendt skriftlig informasjon før møtet fant sted? (N=322)



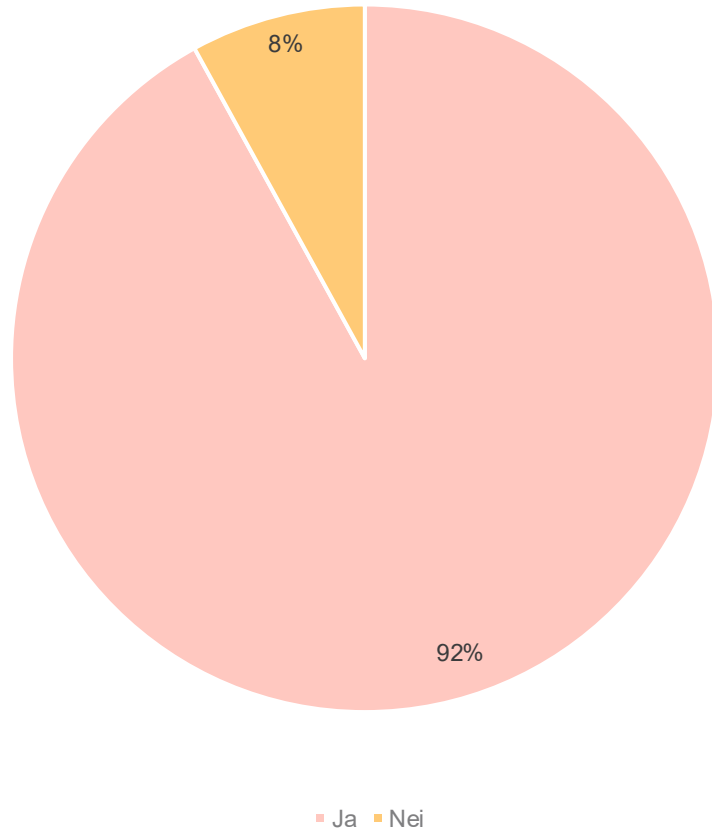
De fleste opplever informasjonen og kontakten med konfliktrådet som bra eller meget bra

Hvordan opplevde du informasjon og kontakten med konfliktrådet før møtet? (N=322)



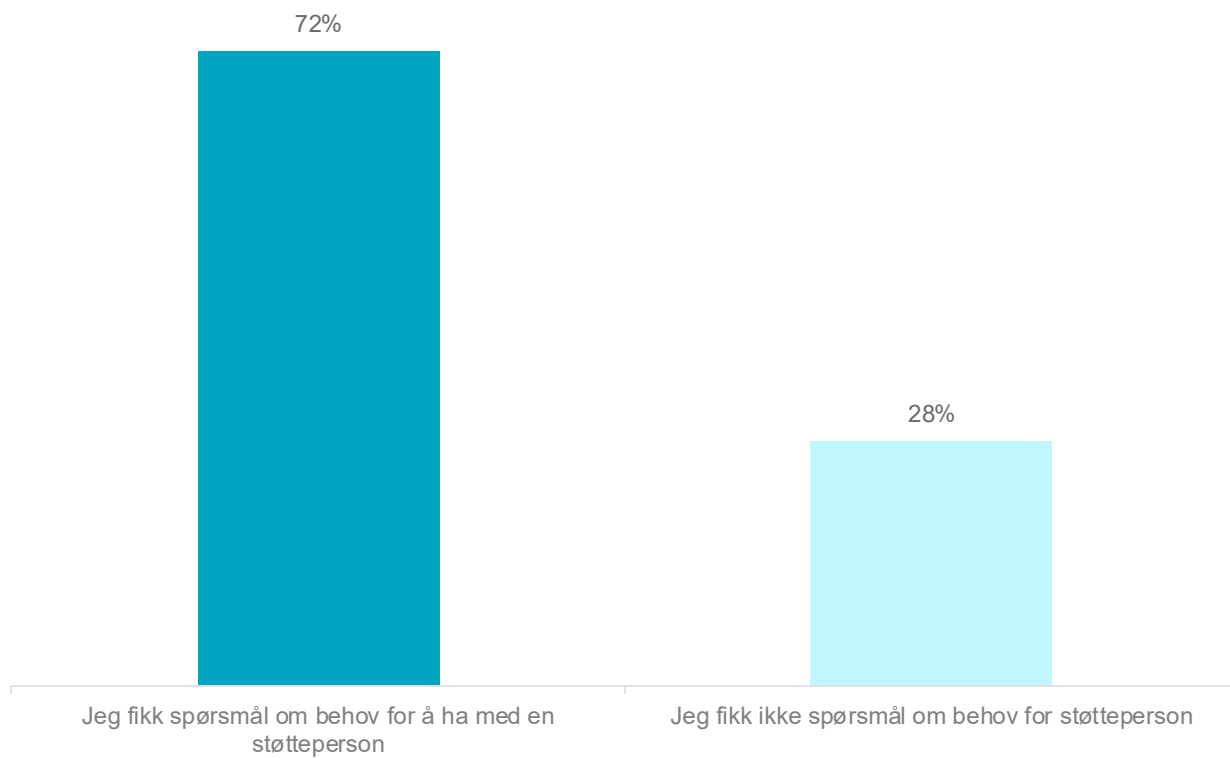
Men - ikke alle opplevde at det var frivillig

Opplevde du konfliktrådet som frivillig? (N=321)



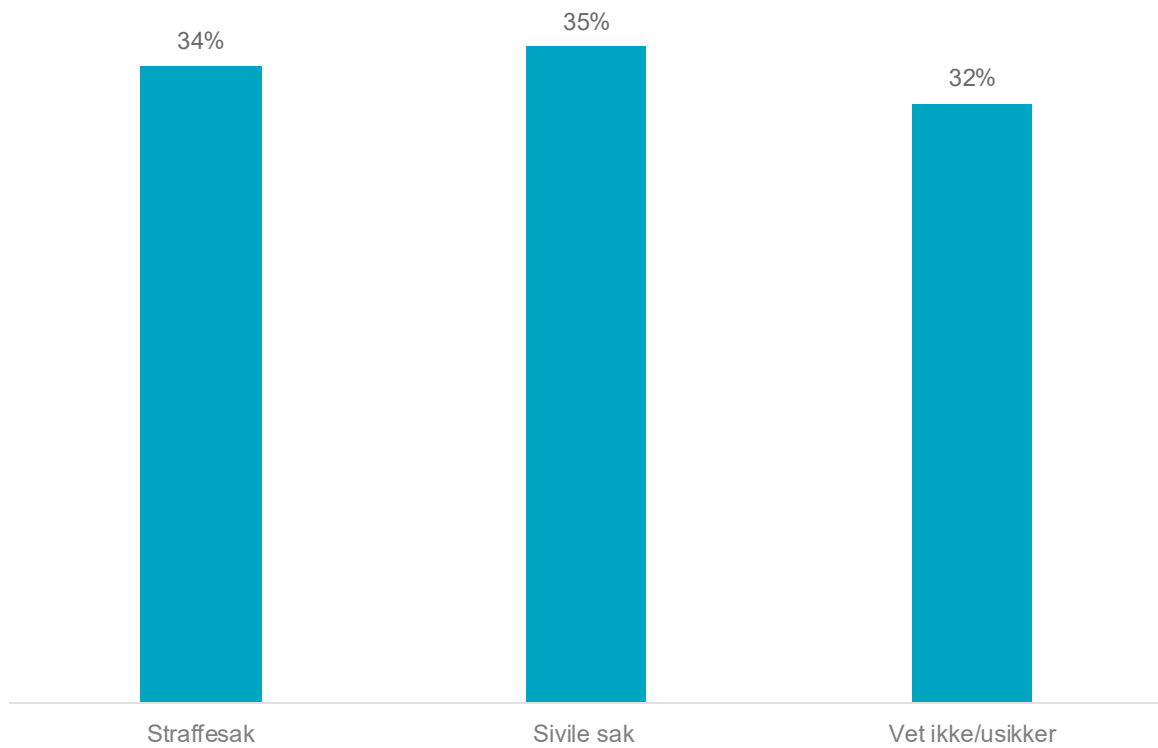
Litt over hver fjerde fikk ikke spørsmål om behov for støtteperson

Spørsmål om støtteperson (N=314)



Hver tredje er usikker på de juridiske rammene

Hvilken juridisk status hadde saken før megling? (N=325)

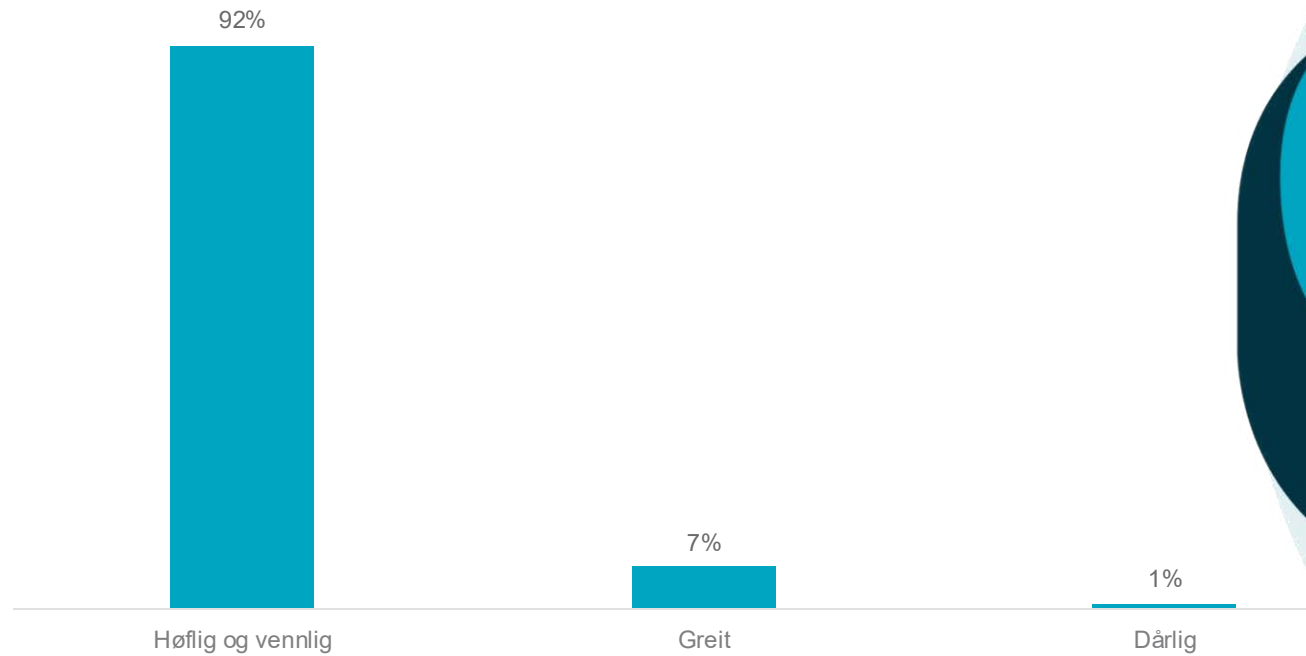


Om selve møtet



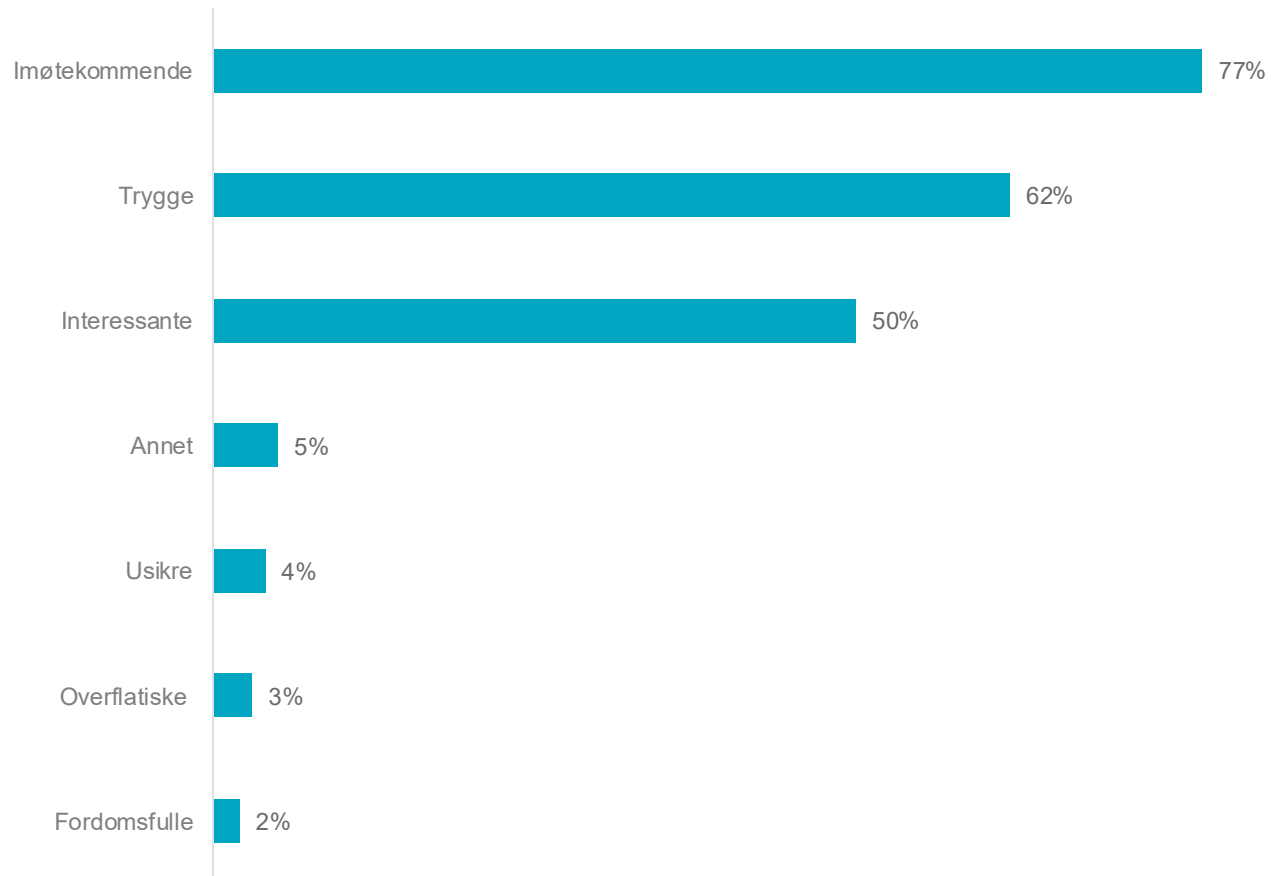
De aller fleste opplevde å bli møtt høflig og vennlig

Hvordan ble du møtt av meglerne/tilretteleggerne? (N=320)



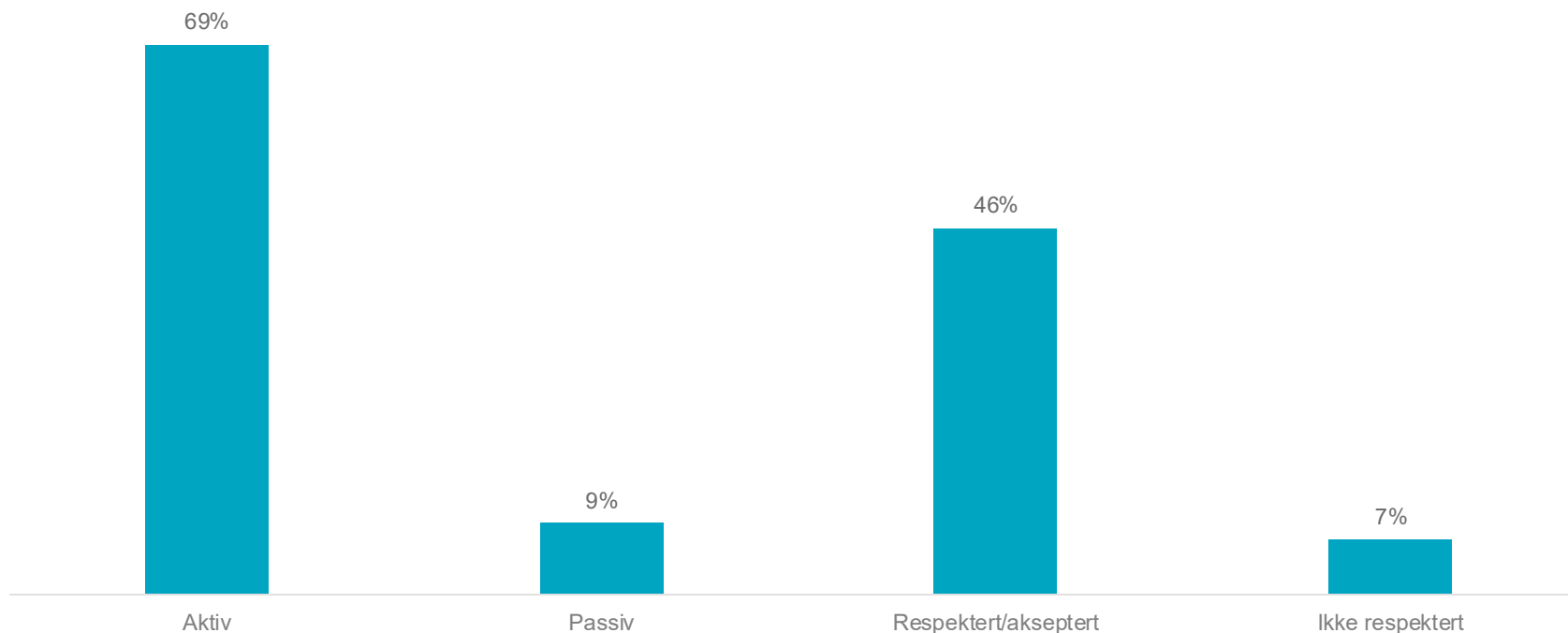
Meglerne/tilretteleggerne ble i stor grad opplevd som imøtekommende og trygge

Hvordan opplevde du meglerne/tilretteleggerne i møtet?



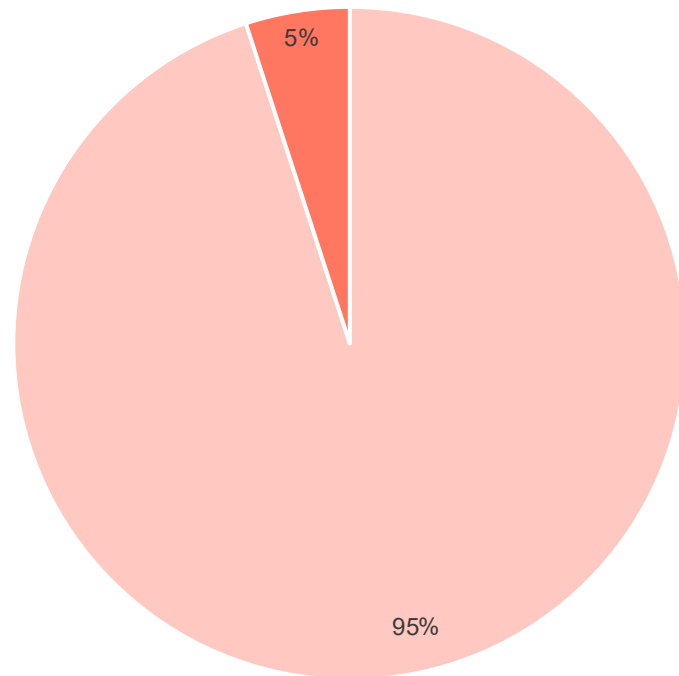
Partene deltok aktivt og følte seg respektert

Hvordan vil du beskrive din egen rolle i møtet?
(Flervalgsmulighet)



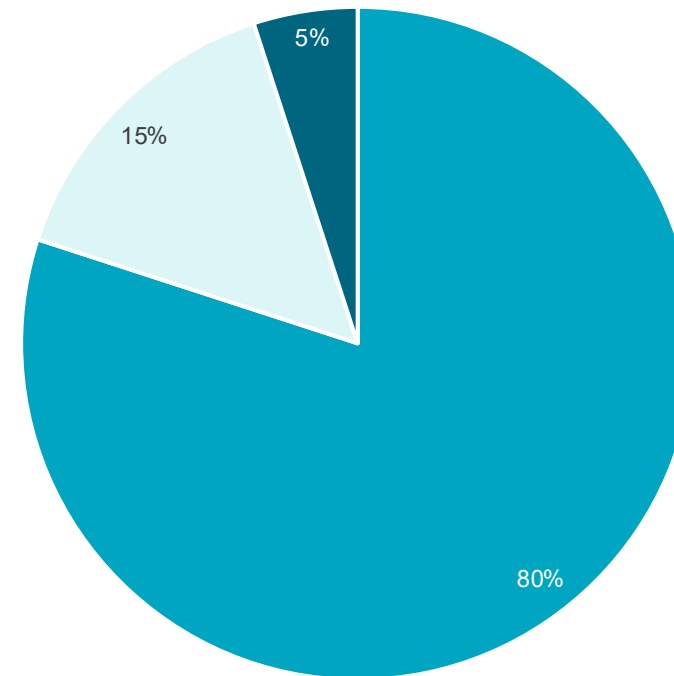
Møtet ga tilstrekkelig rom for partene

Opplevde du at dere hadde nok tid i møtet? (N=312)



■ Ja ■ Nei

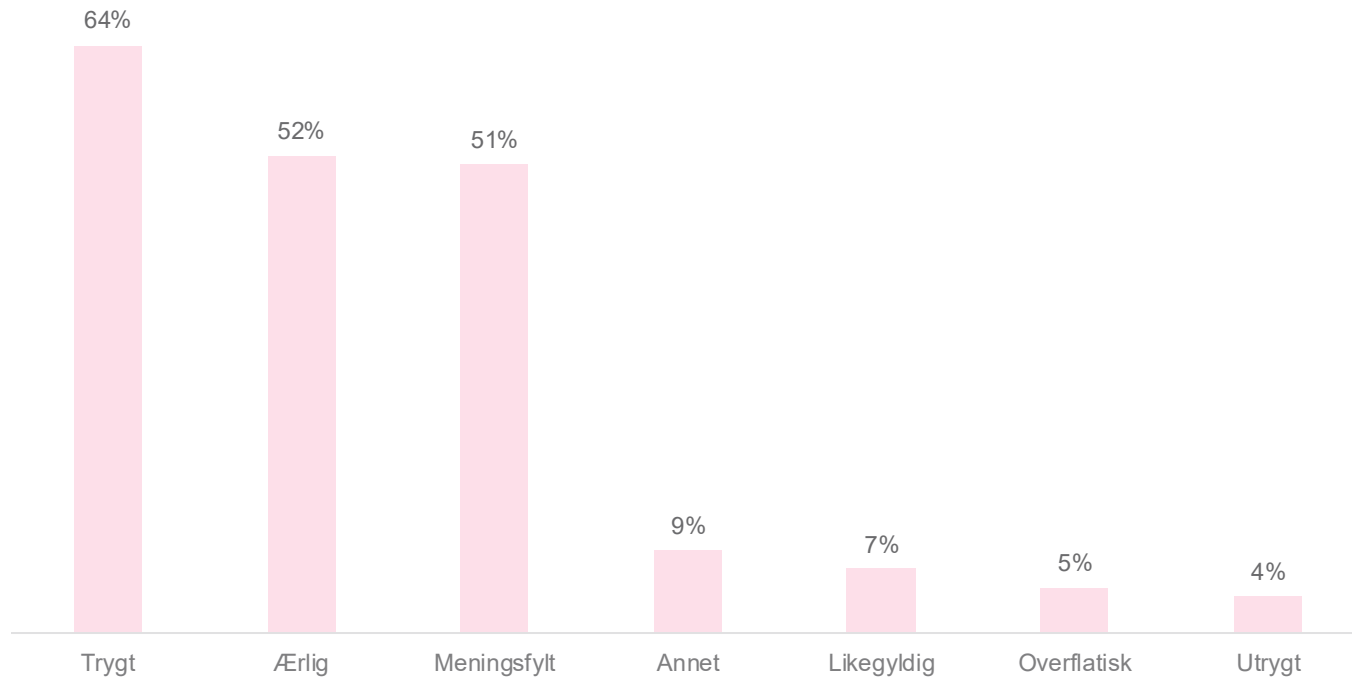
Fikk du sagt det som var viktig for deg? (N=320)



■ Ja, i stor grad ■ Delvis ■ Nei, ikke i det hele tatt

Konfliktrådet opplevdes av de fleste som en god møteplass

Hvordan opplevde du møtet i sin helhet?
(Flervalgsmulighet)

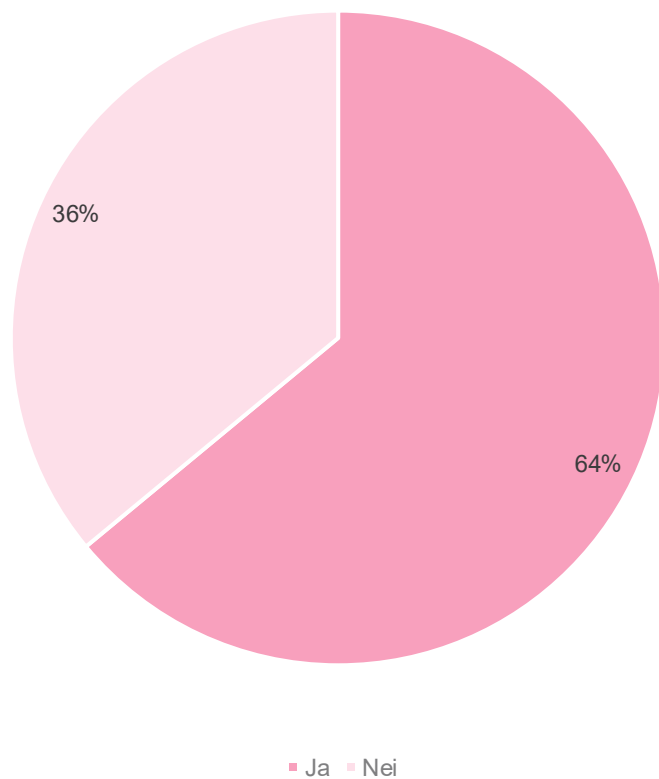


Etter møtet

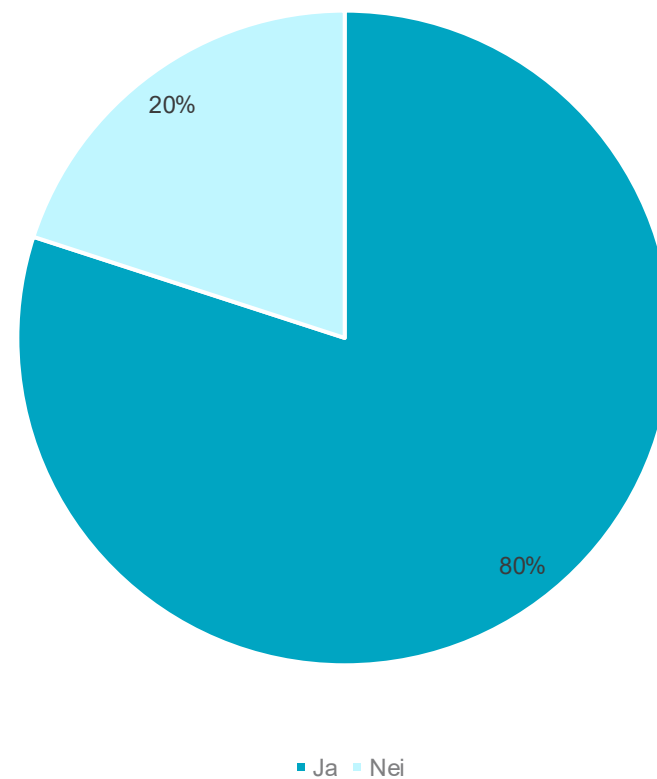


De fleste kom fram til avtaler som fungerer

Ble det inngått skriftlig avtale? (N=321)

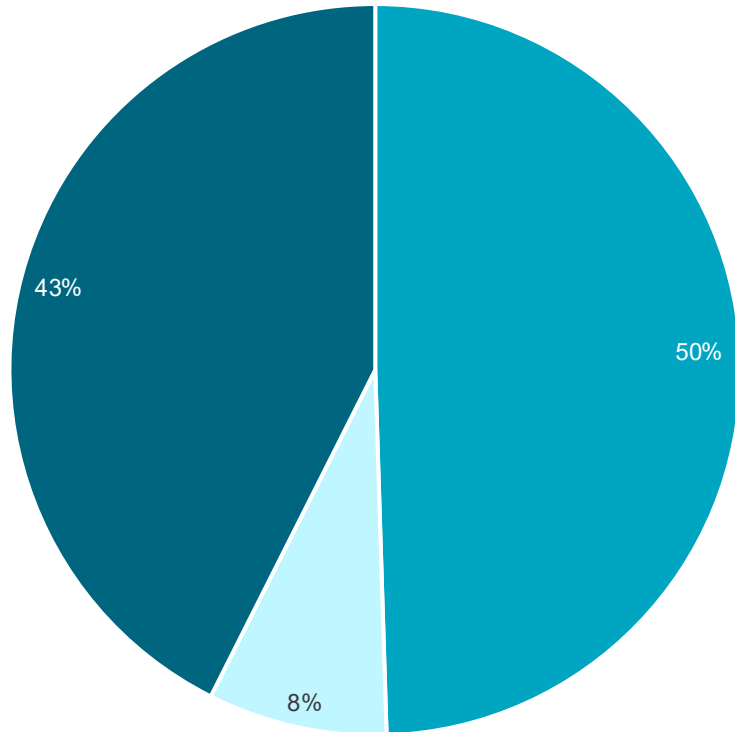


Er du tilfreds med avtalen nå i ettertid? (N=302)



Halvparten erfarte at relasjonen ble bedre

Hvordan er forholdet ditt til de(n) andre parten(e) nå? (N=319)

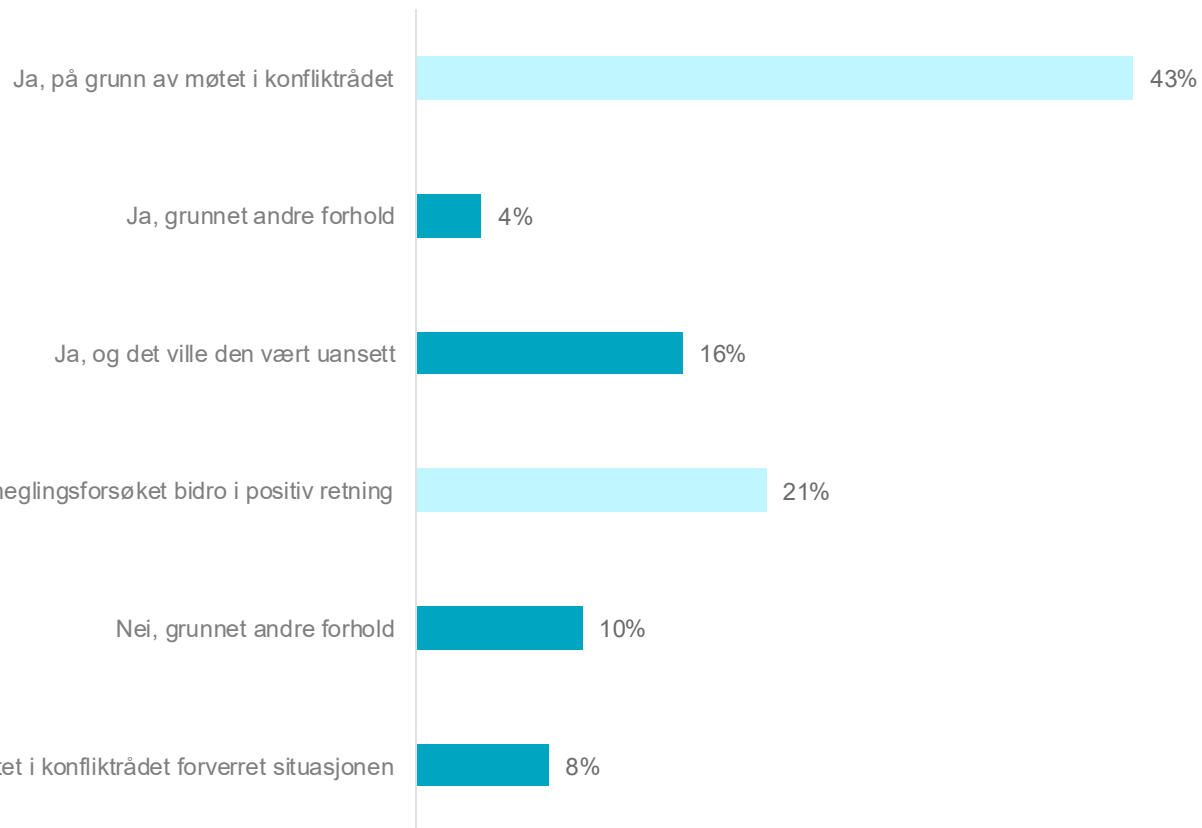


■ Bedre ■ Verre ■ Uendret



For 64 prosent utgjorde konfliktråd en positiv forskjell

Er saken ute av verden for din del nå? (N=317)



Læringspunkter

De aller fleste respondentene er fornøyd med møtet i Konfliktrådet, og mener at konfliktråd var et godt valg i deres situasjon og at de ville anbefalt det videre til andre.

Blant de positive kommentarene trekkes hyggelige, profesjonelle, kompetente og trygge meglere frem oftest. Flere beskriver også Konfliktrådet som et bra tilbud flere burde benytte seg av.

Negative kommentarer dreier seg ofte om forhold knyttet til forberedelse eller gjennomføring av møtet, som dårlig informasjon i forkant, forsinkelser og tidsstyring. Noen tilbakemeldinger handler om opplevelse av at megler var partisk. Flere nevner også motpartens opptreden som en negativ faktor i opplevelsen av møtet.

Et mindretall av respondentene vil *ikke* anbefale konfliktrådet. Hver fjerde av disse mente likevel at Konfliktrådet var et godt valg i deres sak. Et fåtall la igjen kommentarer som kan si noe om hvorfor de ikke vil anbefale og det handler i hovedsak om at deres sak ikke var egnet for konfliktråd.

Konfliktrådet jobber aktivt med resultatene fra undersøkelsen, blant annet på meklersamlinger, slik at tjenesten stadig kan bli bedre.



TAKK

Vi er takknemlige for alle
tilbakemeldinger.

Det bidrar til å utvikle
konfliktrådets tjenester.

