



Konfliktrådet

BRUKERUNDERSØKELSE 2022

Etter gjenopprettende møte



Sekretariatet for konfliktrådene
www.konfliktraadet.no

“

*Møter mellom mennesker
for et tryggere samfunn*

Konfliktrådets visjon



Om undersøkelsen

Konfliktrådenes 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» og invitasjoner sendes ut på sms og epost. Konfliktrådene 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 2022

Det er i alt 747 respondenter i 2022. Dette er mer enn en fordobling av antallet respondenter i 2021 (359).

Økningen av antall respondenter sees blant annet i sammenheng med en mer effektiv utsending av undersøkelsen gjennom en ny digital plattform (meklerportalen) tatt i bruk fra 2022.

Det kreves fortsatt noe manuelt arbeid i forbindelse med utsending av undersøkelsen. Vi tar derfor forbehold om representativitet og mulighet for skjeve utvalg, bevisst eller ubevisst. Bredden i respondenter (deres rolle og sakstype) og i svar, indikerer ikke et systematisk skjevt utvalg.

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



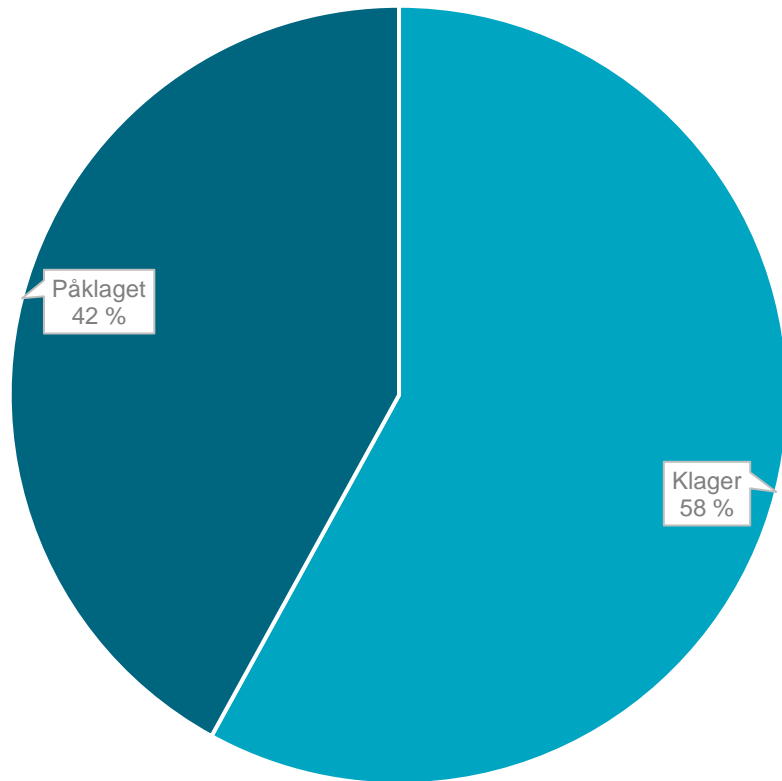
HOVEDRESULTATER 2022



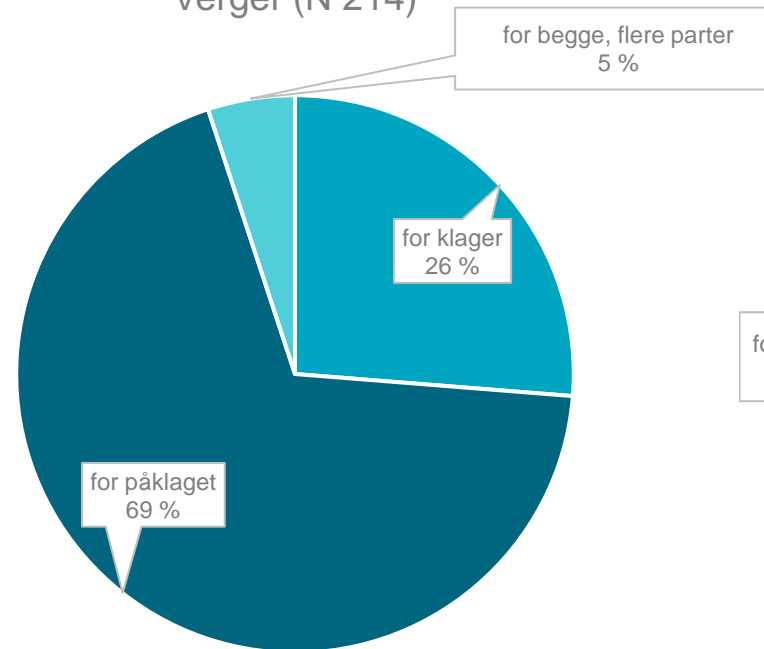
Respondentenes (N 747) rolle i møte



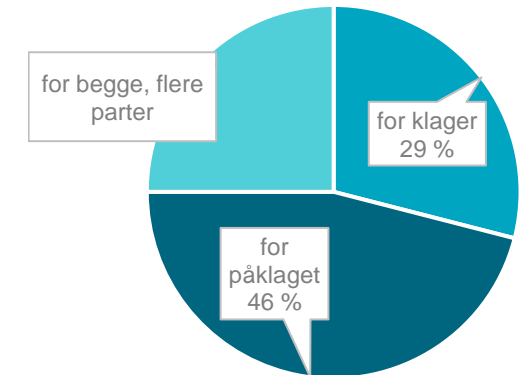
Parter (N 506)



Verger (N 214)



Støttepersoner (N 25)

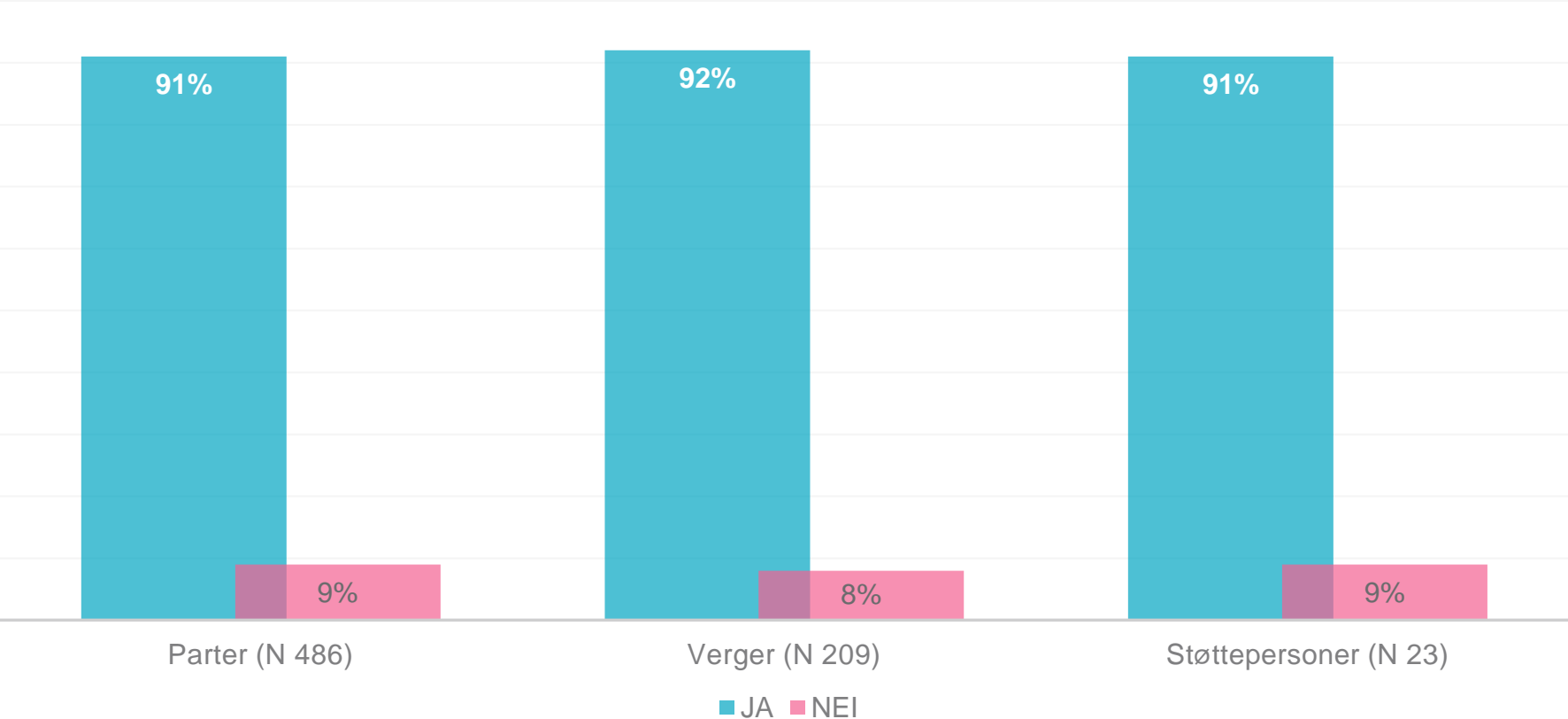


I tillegg svarte 2 observatører.

Respondentenes rolle i møtet er ett av undersøkelsens to obligatorisk spørsmål. Videre i undersøkelsen vil totalantall «N» variere noe da ikke alle har valgt å svare på alle spørsmål.

De fleste respondentene gir positiv tilbakemelding

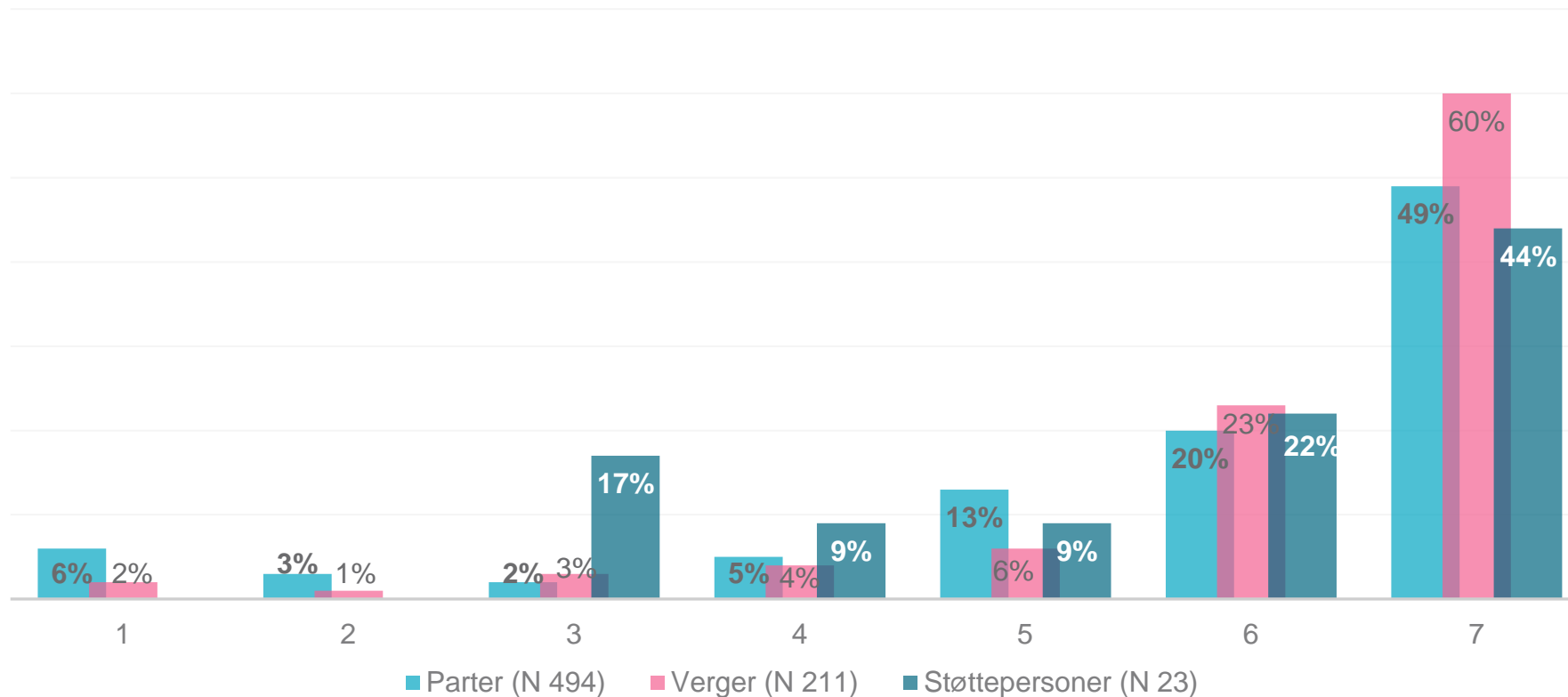
Vil du anbefale konfliktråd til andre?



De fleste ga konfliktråd høy score (5-7)

Grad av tilfredshet med konfliktrådets tjeneste

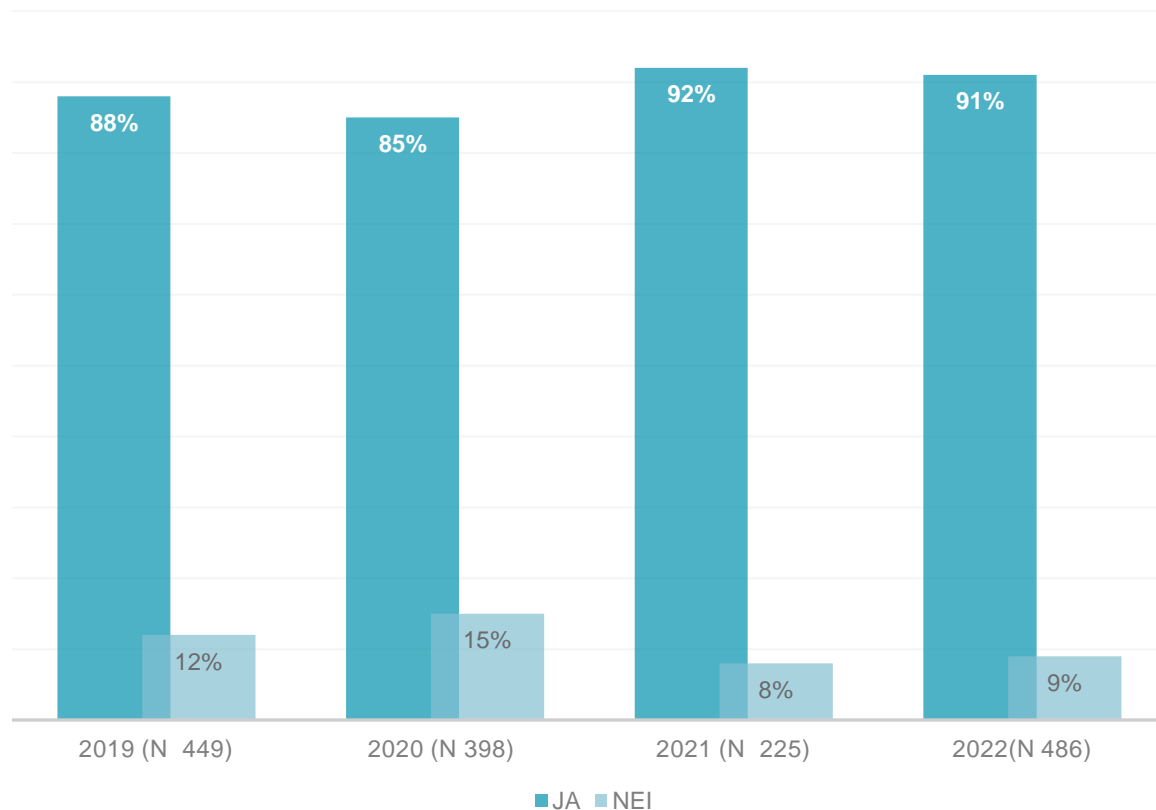
På en skala fra 1-7, der 1 er lite tilfreds og 7 er meget tilfreds



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 2019-2022



Et utvalg av kommentarer om det å møtes i konfliktråd

Parter etter møtet



Grip muligheten til samtale! Det førte til underverk hos oss.

Jeg mener at det var mekling i konfliktrådet som skulle til for at jeg som påklaget, men også den andre part, klarer å gå videre og samtidig legge saken bak oss.

(..) er enormt takknemlig og glad jeg gikk i konfliktrådet. Mekleren klarte å snakke til min ex mann på en måte ingen andre har klart. Og vi fikk laget en avtale.

(...) opplevde meglerne/tilretteleggerne som trygge og imøtekompende. De viste også stor interesse i å tilrettelegge for et godt møte og gjentok punktene man går igjennom i starten av møtet, slik at det ikke var noe som var uklart. De var med på å skape en fin flyt i møtet og et godt miljø i møtet, slik at det føltes fritt og trygt.

(..) er glad saken fikk en løsning uten alt for mye tidsbruk og "styr" og bare det at Konfliktrådet ble "involvert" mener jeg bidro til en rask og grei løsning.

Min opplevelse av møtet var positiv og møtet føltes trygt og meningsfylt. Hvor begge parter fikk snakket fritt om sin opplevelse av saken og ha en dialog hvor man kunne stille hverandre spørsmål man hadde i forhold til saken.



Verger etter møtet

Veldig god mulighet til å uttrykke sine opplevelser og mulighet til å løse opp saken på best mulig måte for begge partnere.

Jeg syntes konfliktrådet er en veldig fin måte for parter i en sak å komme til enighet og i dette tilfelle involvere mindreårige barn, noe jeg tror og håper vil fungere forebyggende

Er generelt veldig imponert over konfliktrådet. Var ikke klar over dets eksistens, utrolig profesjonelt tilrettelagt hvor man møter «tiltalte» på en respektfull måte, hvor man allikevel får vist hvor alvorlig dette er. Ble en utrolig god dialog mellom alle parter.

Hendelsen ble håndtert profesjonelt og nøytralt av to (...) meglere, så det er mulig med konfliktråd også i en slik sak så lenge meglerne har satt seg inn i saken og snakker med respekt (og hvor utøver av vold angrer handlingen)

Veldig godt fornøyd med måten vi ble møtt på og informasjon som ble gitt på forhånd. Meglerne viste forståelse med partene. Selv om møtet var krevende og kaotisk er det likevel veldig bra at meglerne ikke ga opp, men klarte å få partene frem til en avtale.

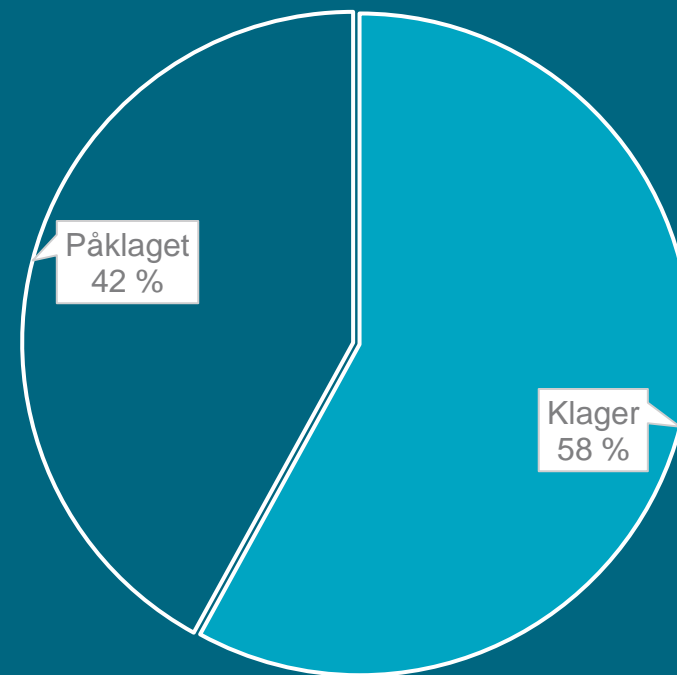
Det er en god løsning!



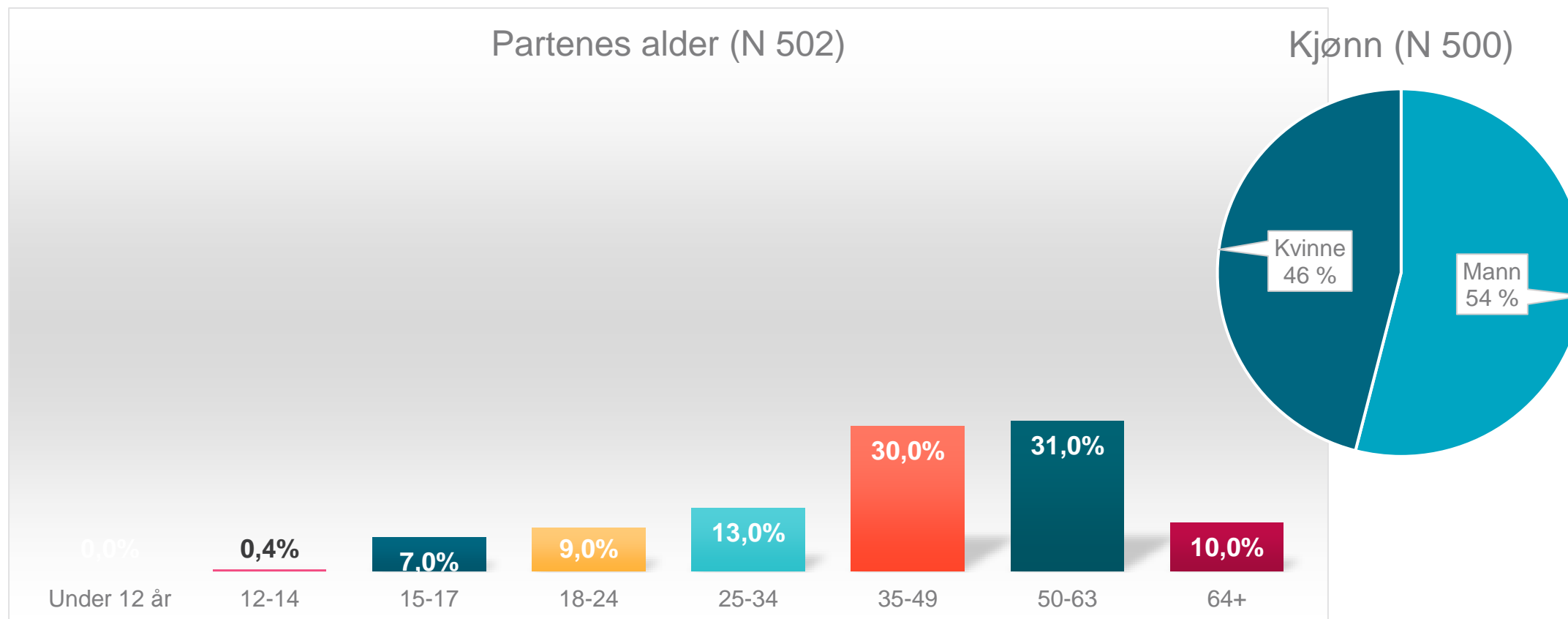
Nærmere om parter svar i undersøkelsen



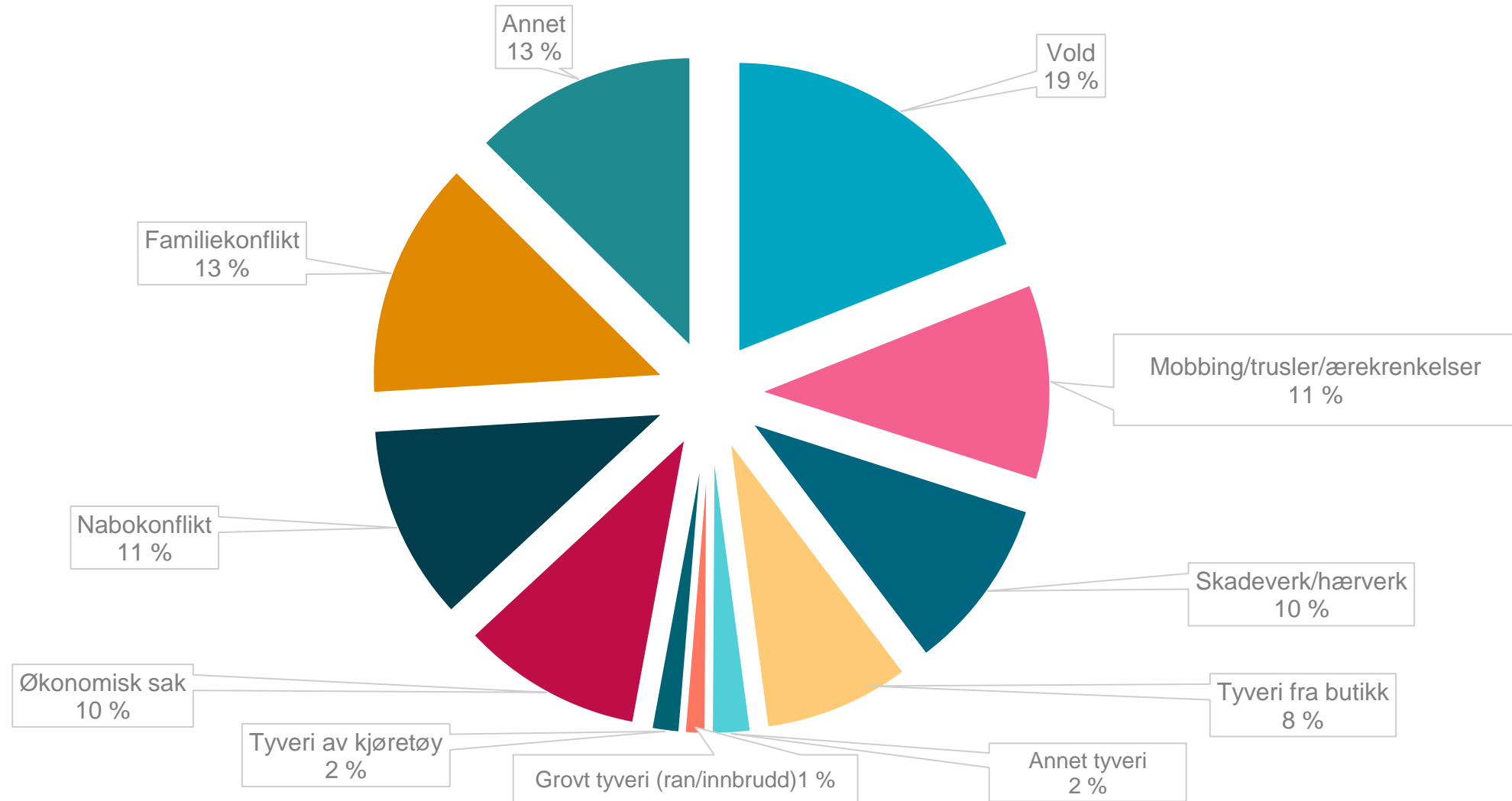
Parter (N 506)



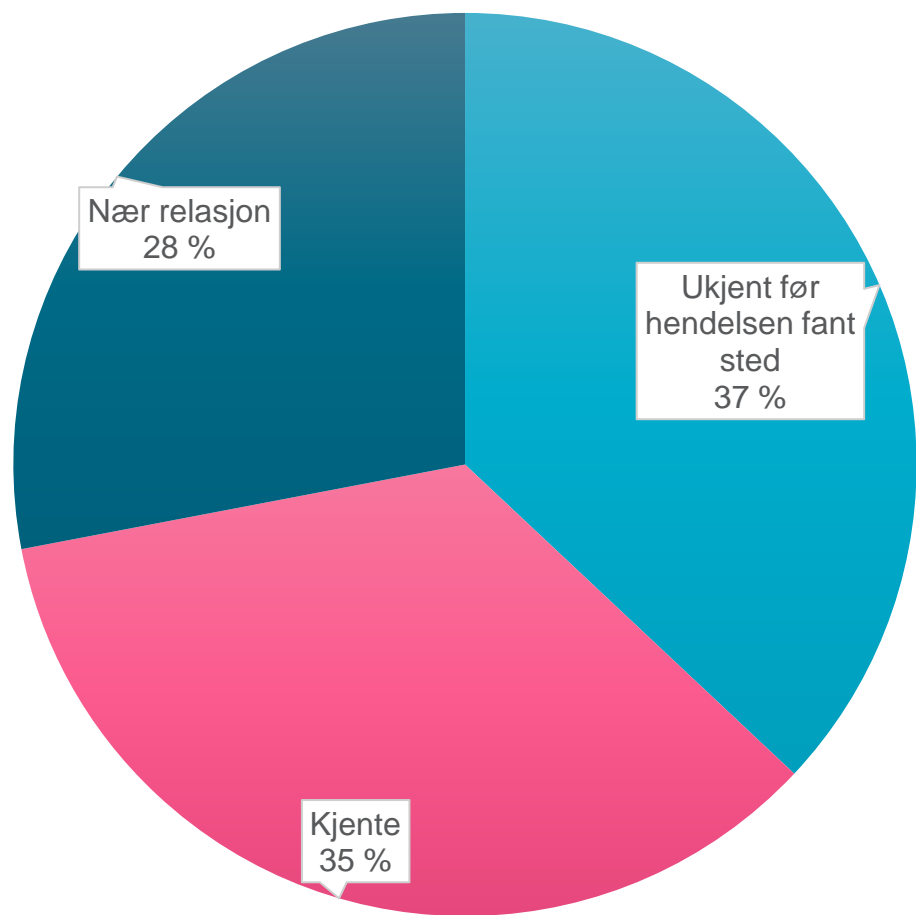
Partenes alder og kjønn



Hva handler saken om? (N 501)



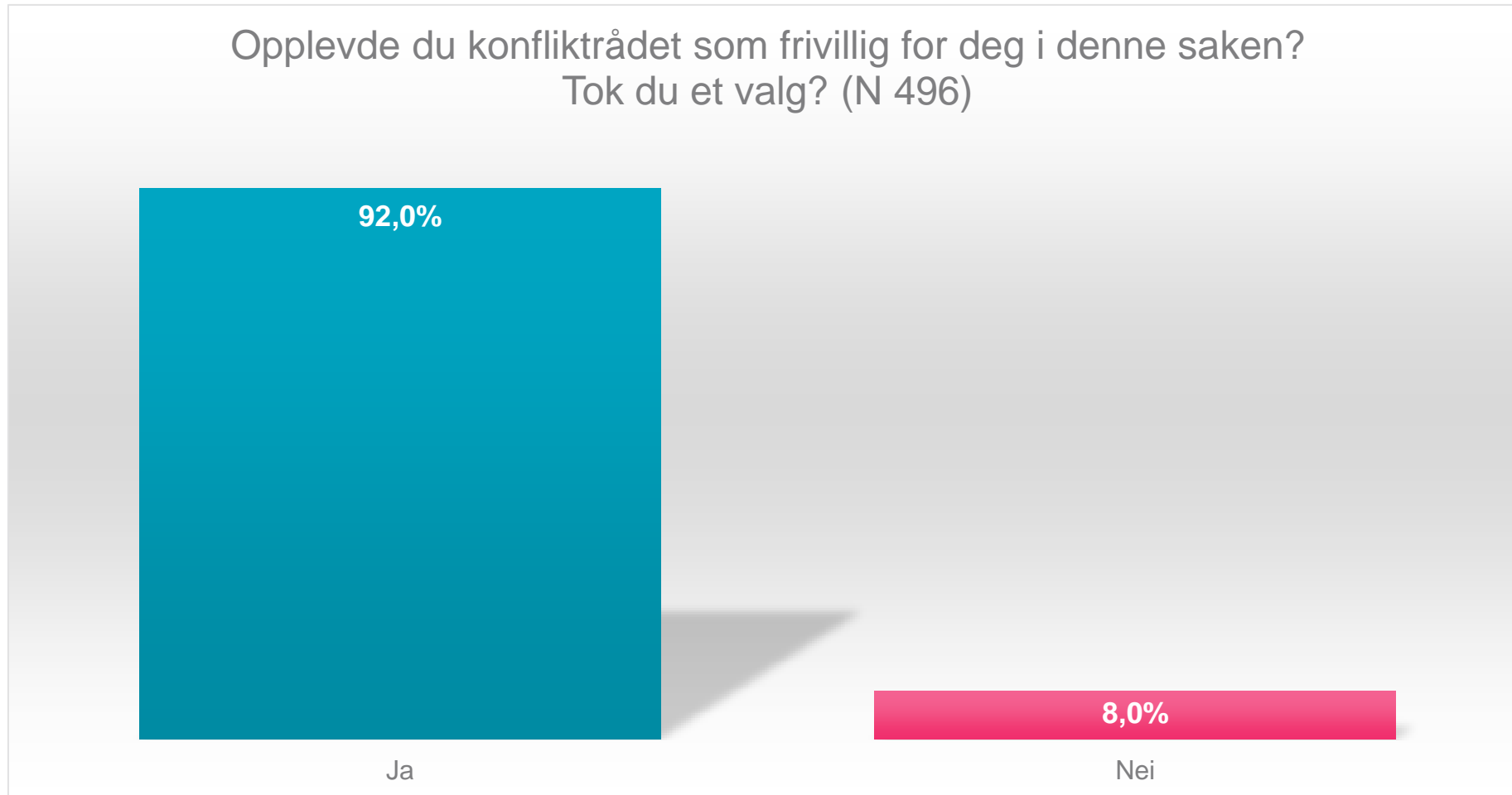
Relasjon mellom partene(N495)



FØR MØTET

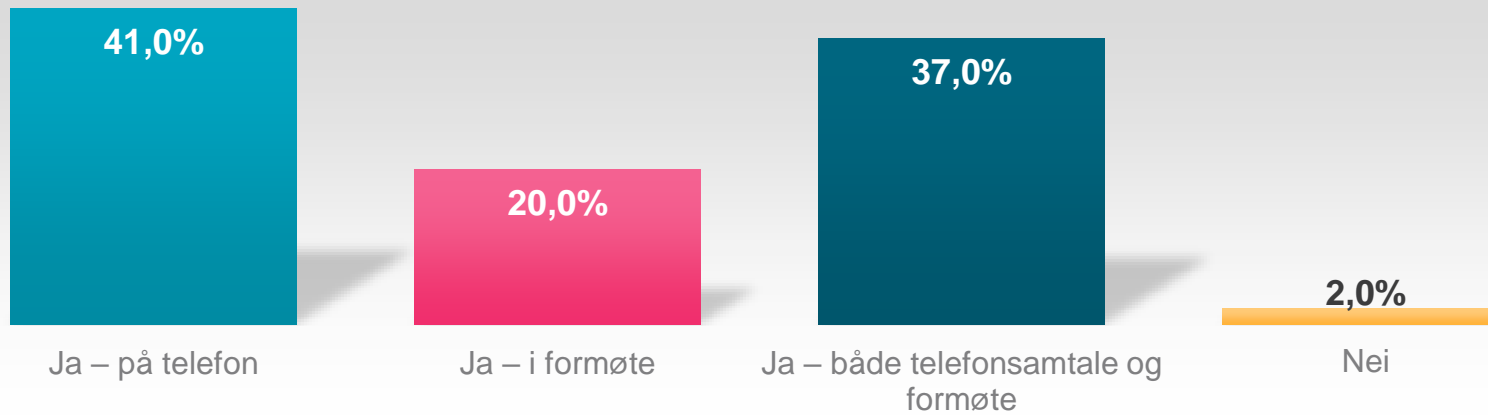


Å møte hverandre i konfliktråd er frivillig

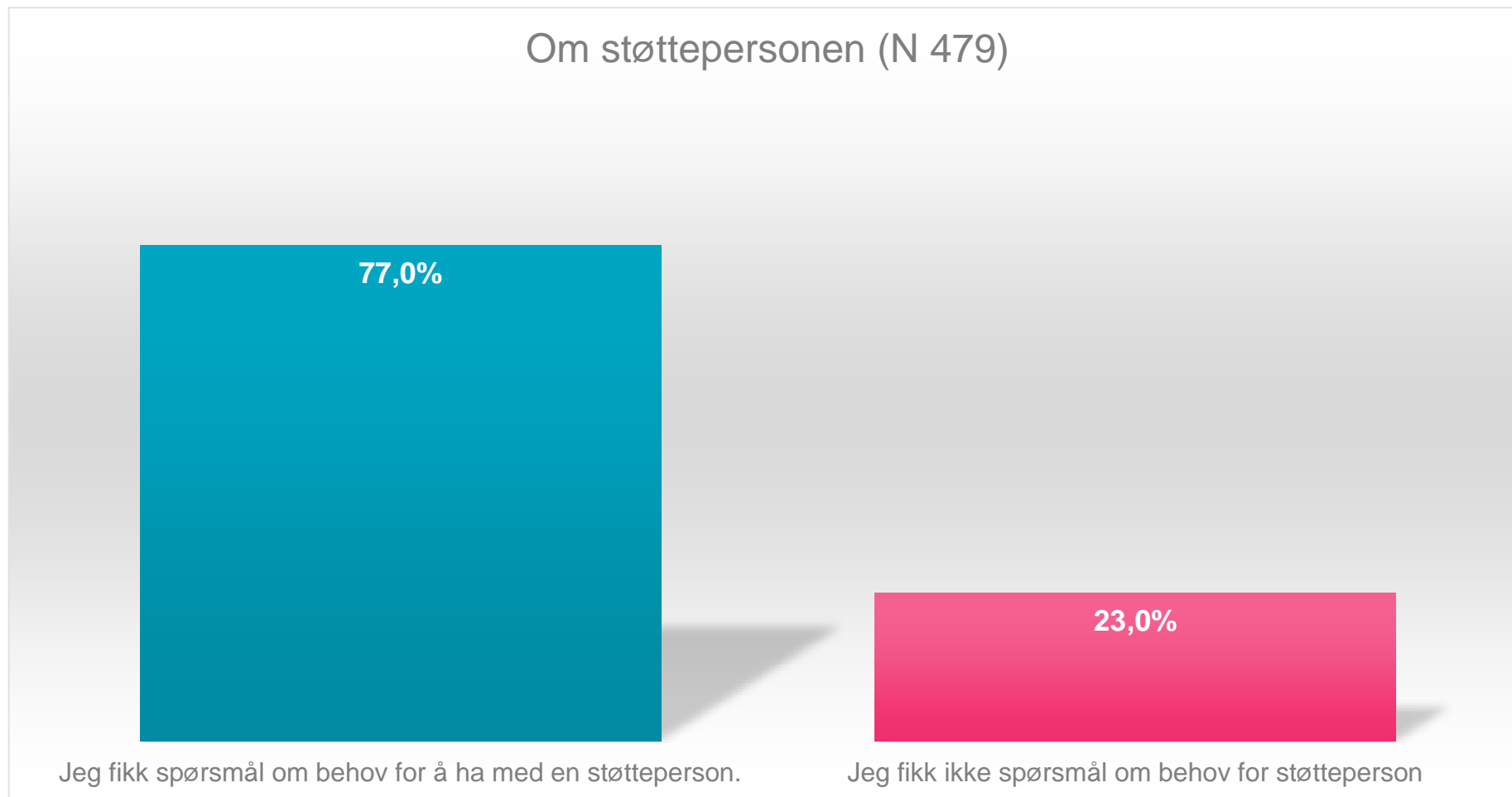


Tillit og trygghet før møtet

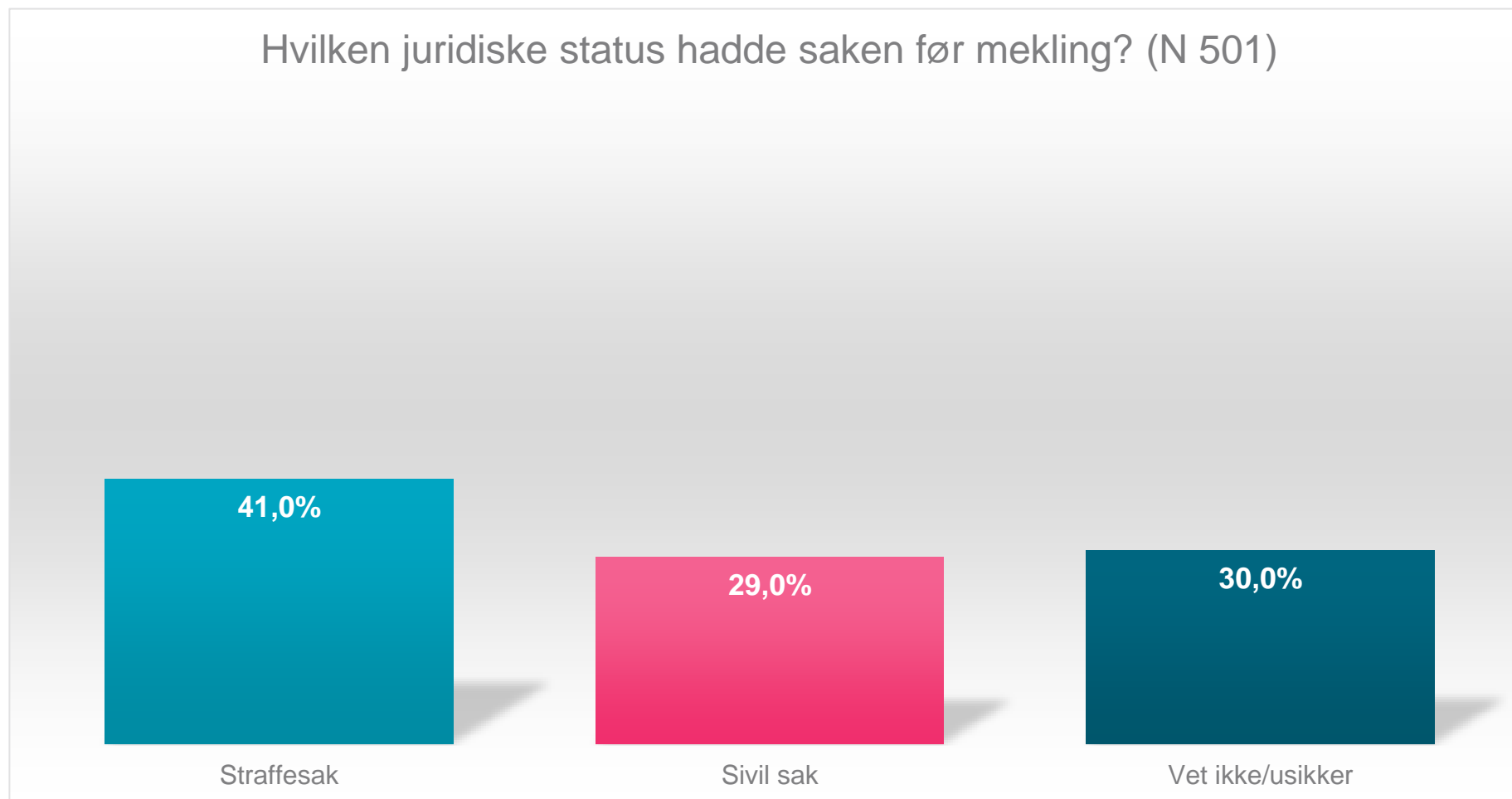
Var du i muntlig kontakt med konfliktrådet før møtet? (N 502)



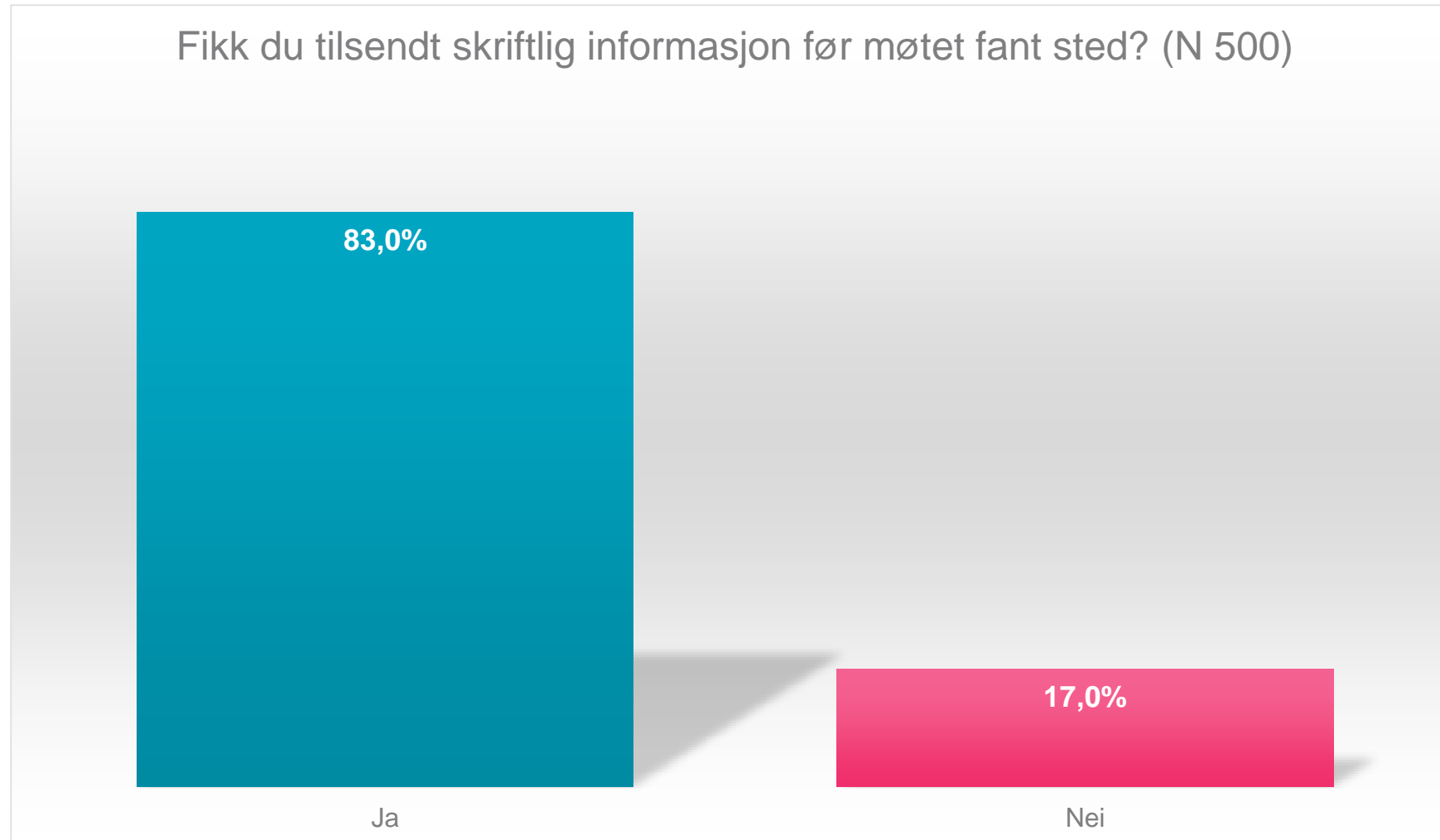
Partene kan ha med avtalt støtteperson



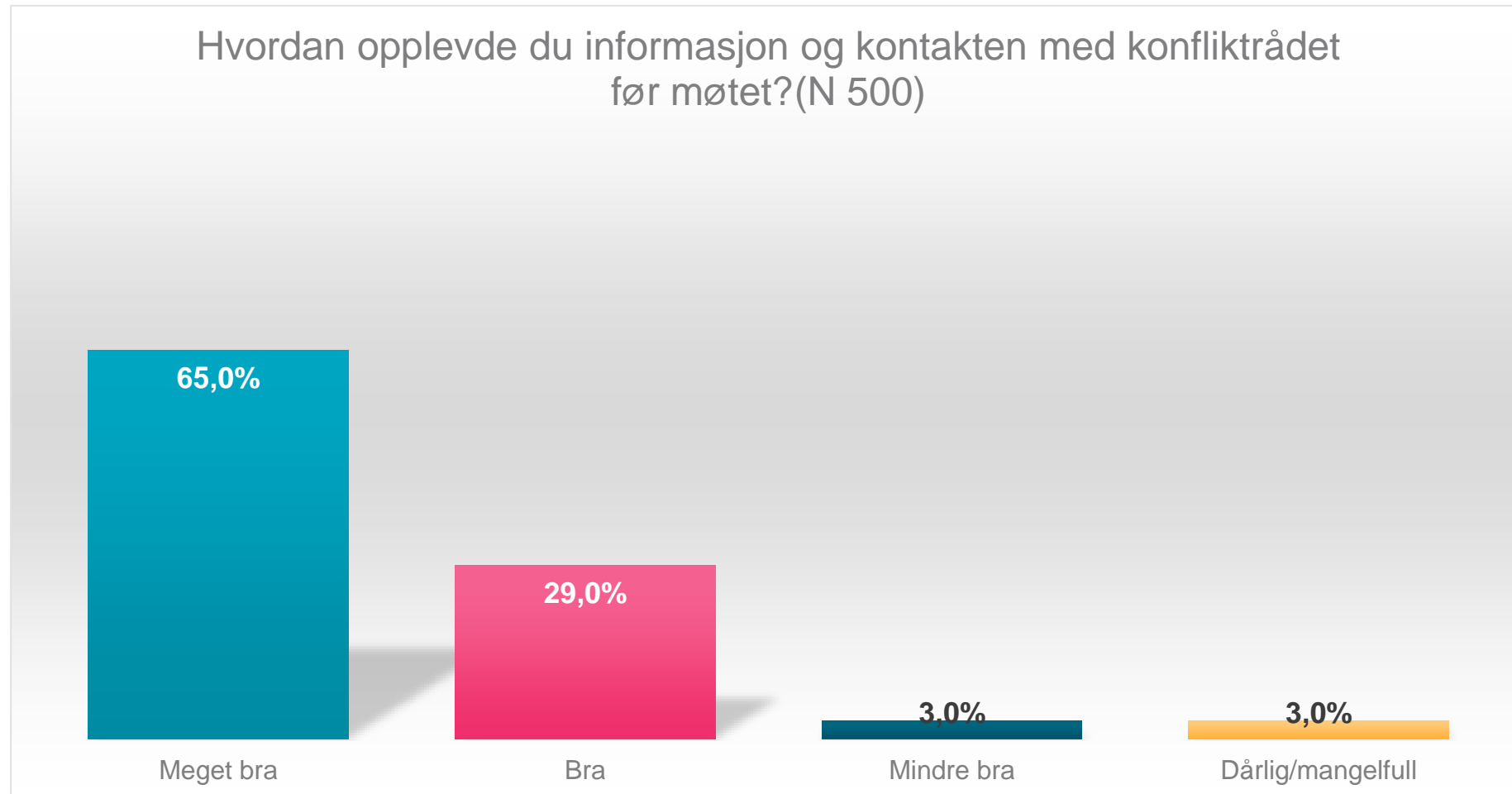
Hva var de formelle rammene for møtet?



Om informasjon fra konfliktrådet



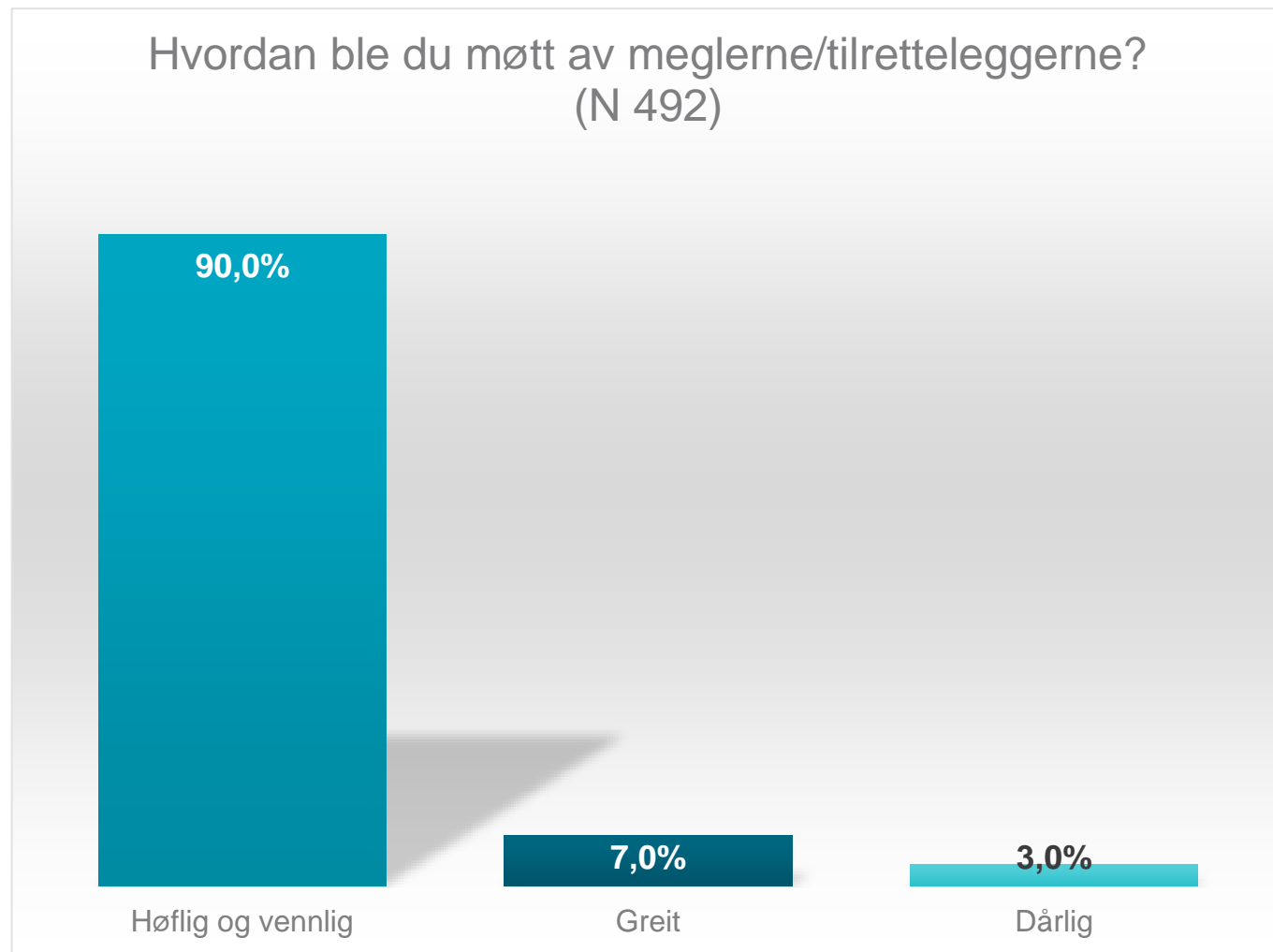
Helhetsinntrykk - informasjon fra konfliktrådet



Om selve møtet

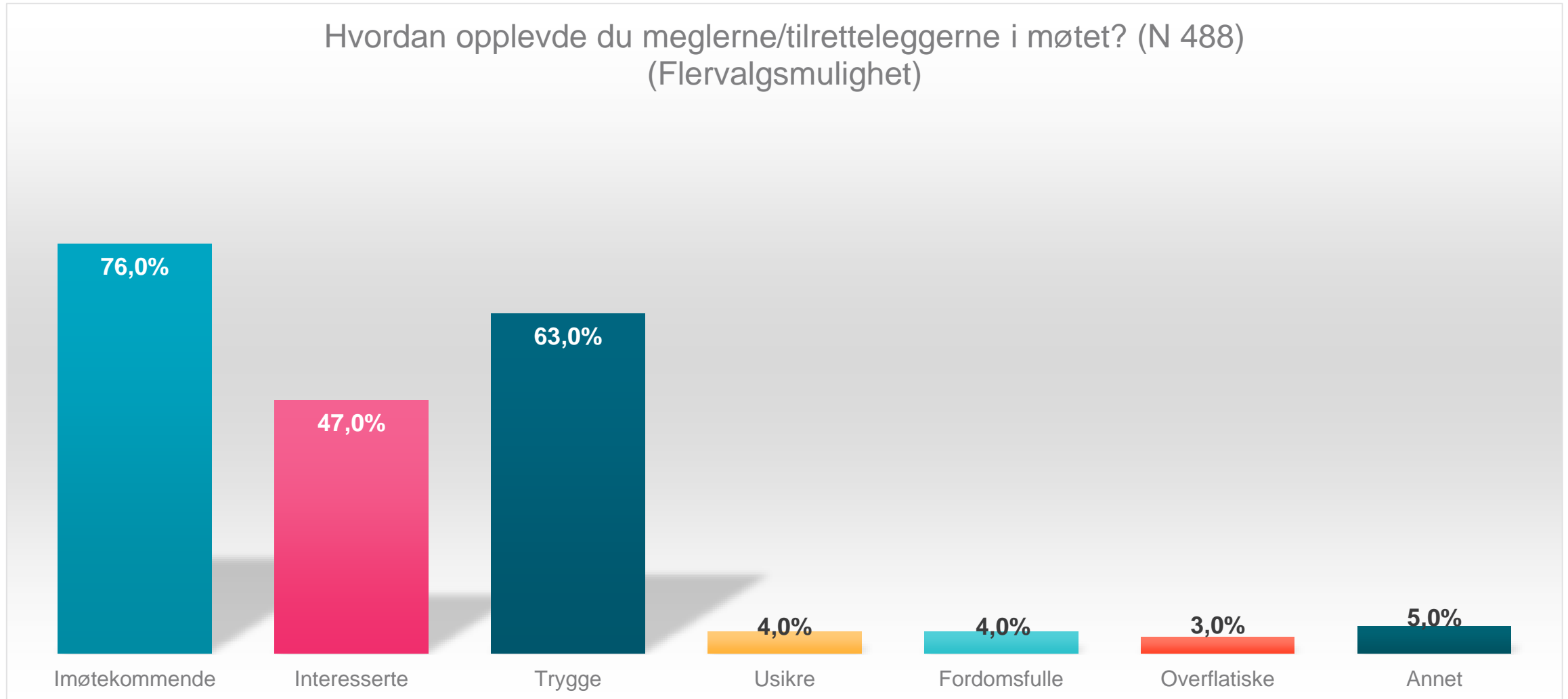


Tillit og trygghet

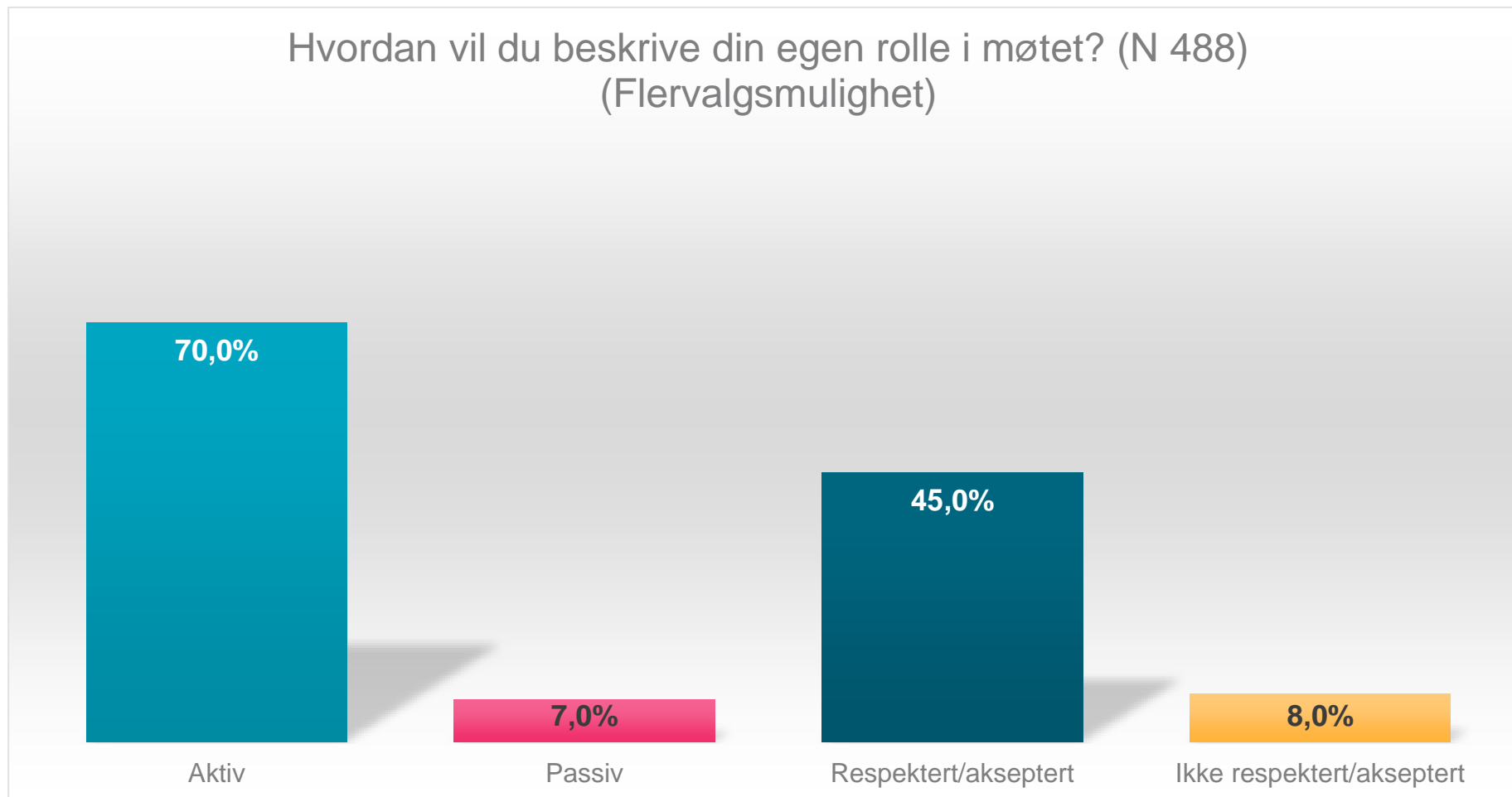


Tillit og trygghet

Hvordan opplevde du meglerne/tilretteleggerne i møtet? (N 488)
(Flervalgsmulighet)

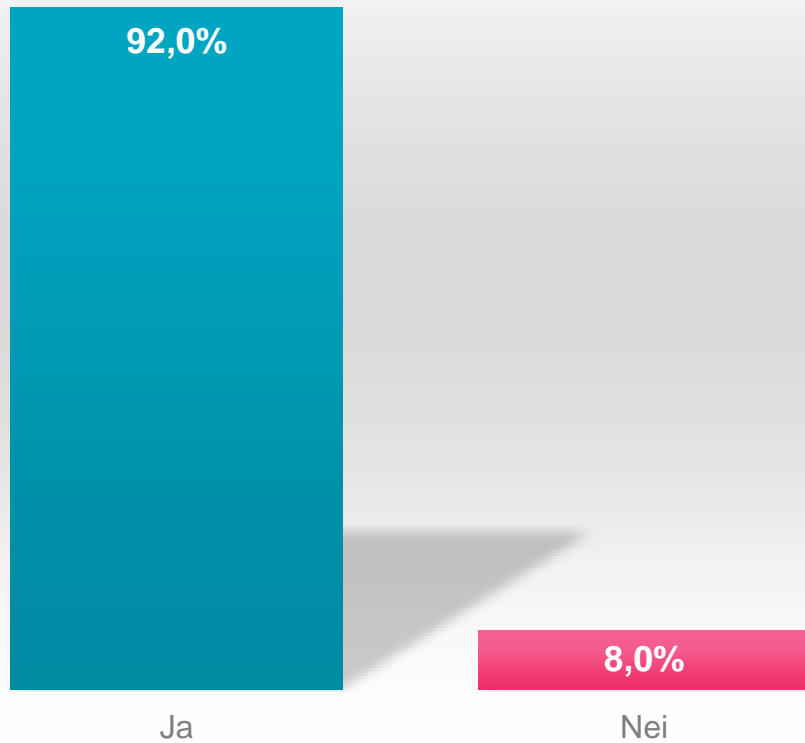


Partene deltar aktivt i dialogen

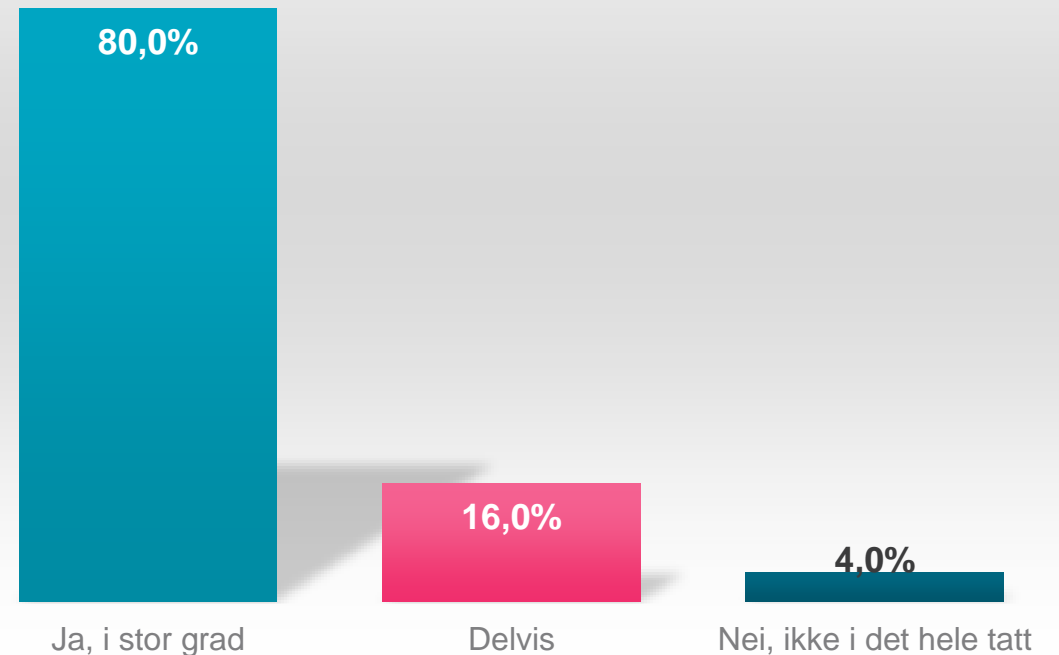


Møtet ga tilstrekkelig rom for partene

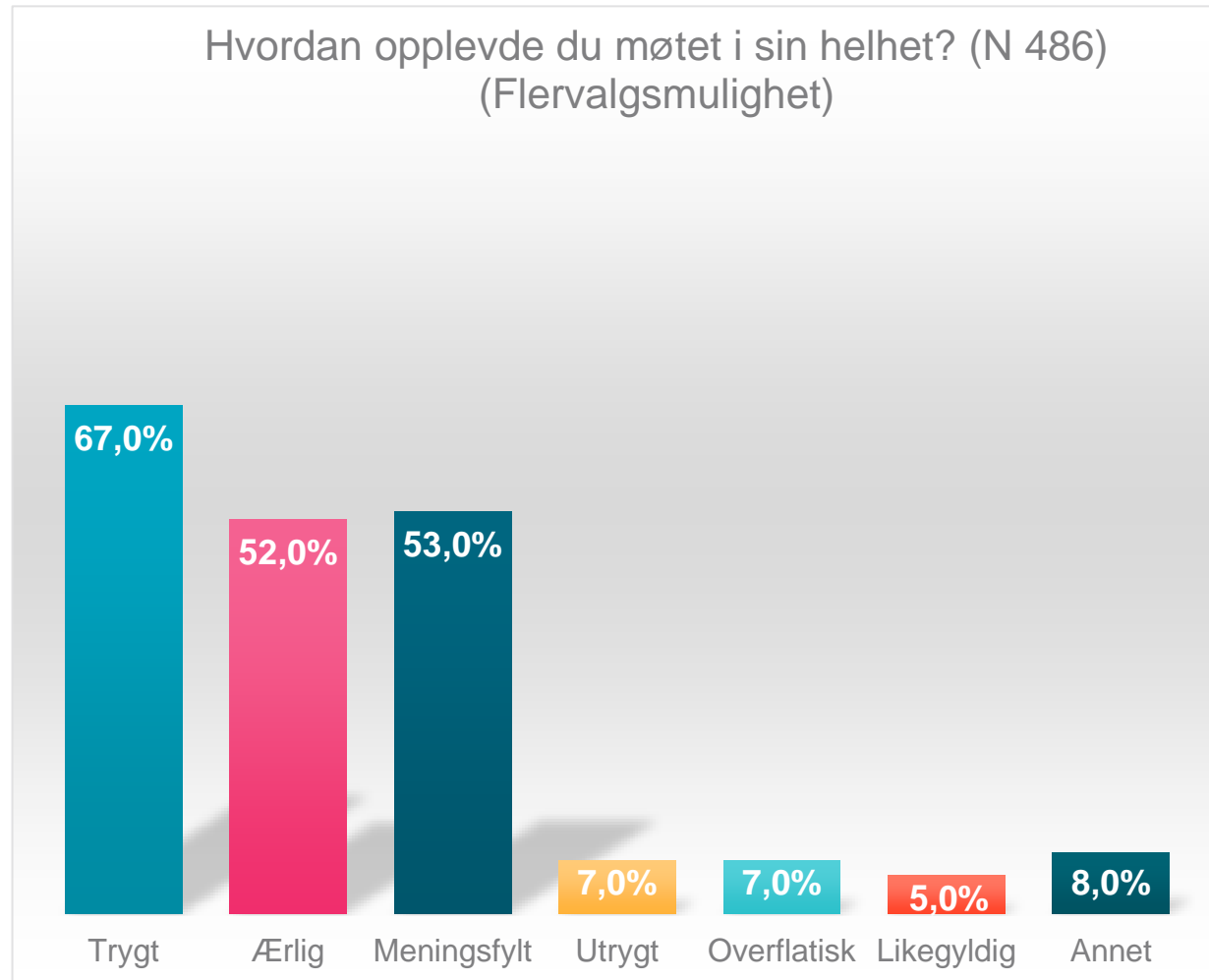
Opplevde du at dere hadde nok tid i møtet?(N 479)



Fikk du sagt det som var viktig for deg? (N 492)



Konfliktrådet var en god møteplass

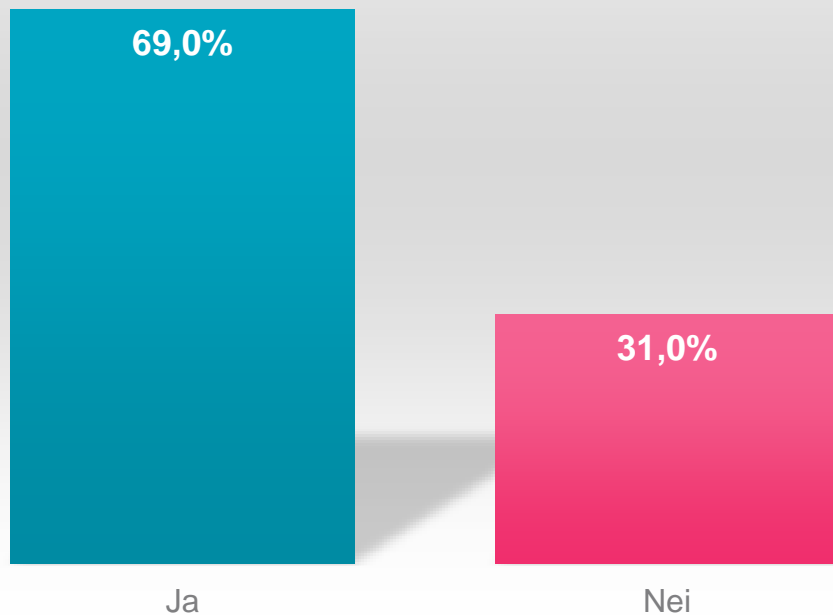


ETTER MØTET

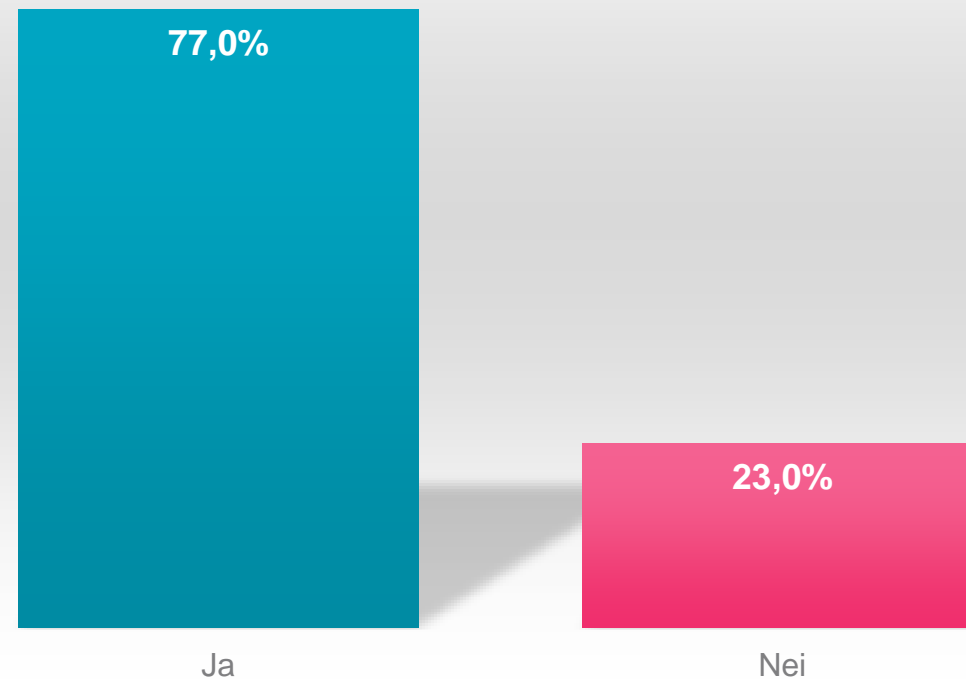


De fleste kom fram til avtaler som fungerer

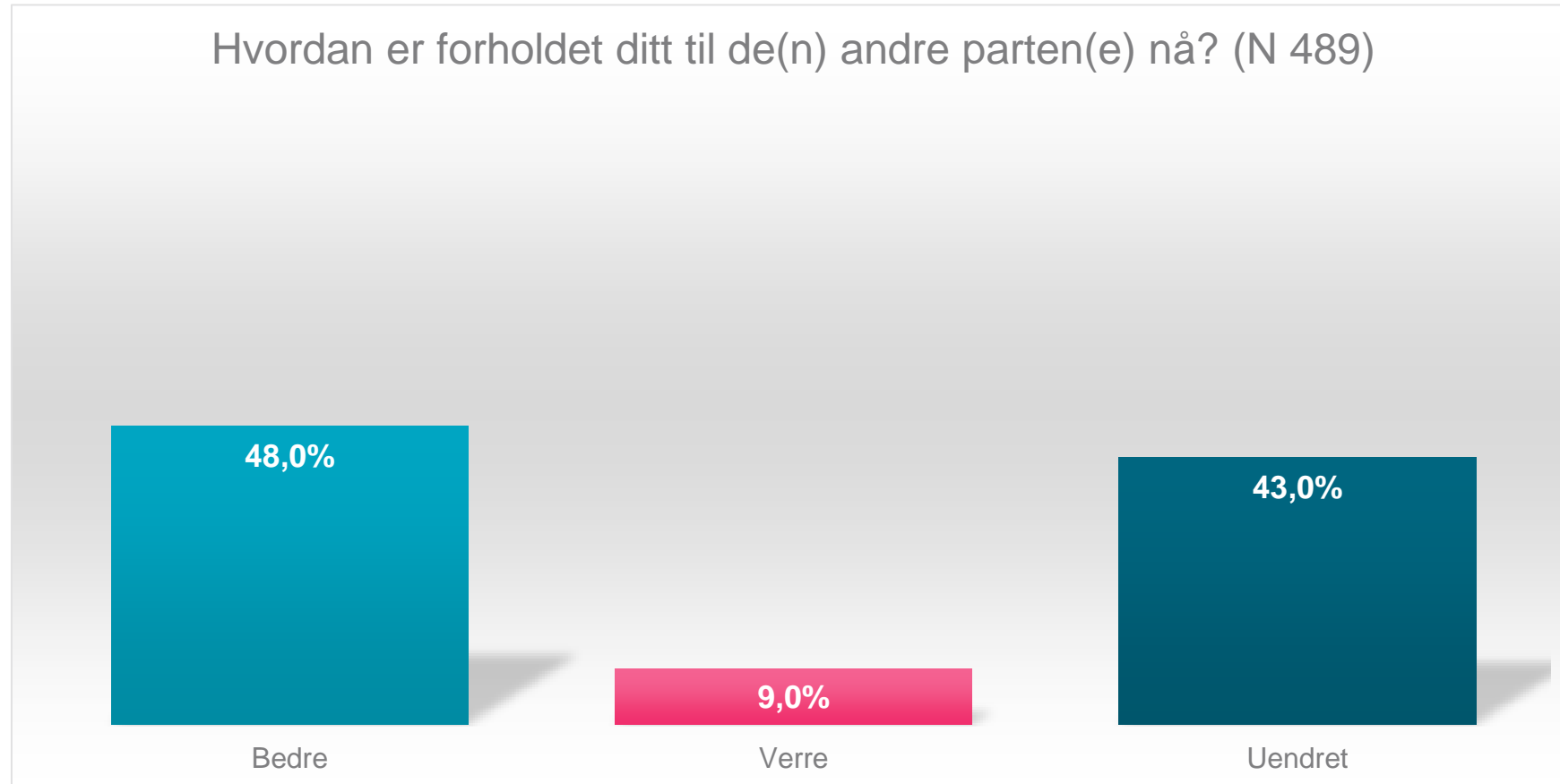
Ble det inngått skriftlig avtale? (N 491)



Er du tilfreds med avtalen nå i ettertid? (N 462)

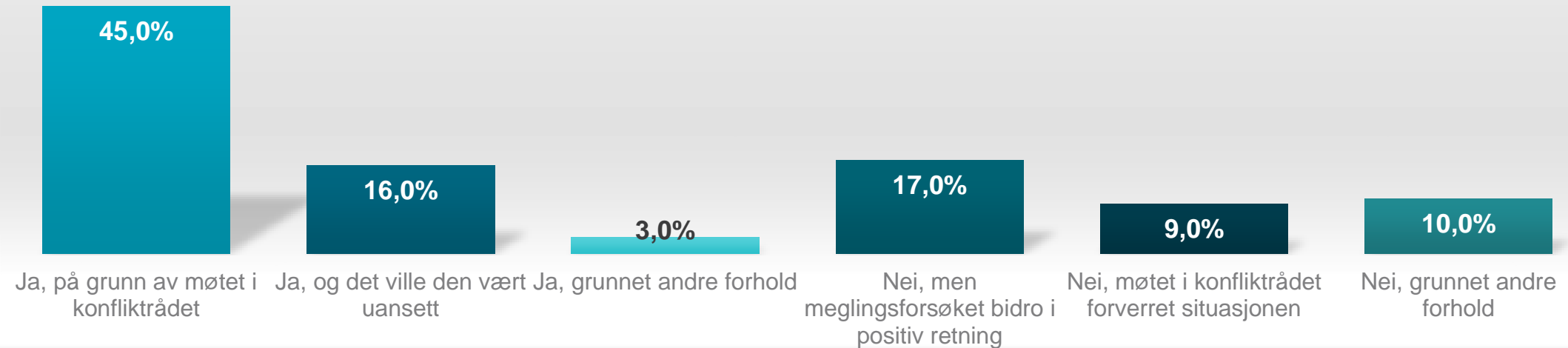


Om lag halvparten erfarte at relasjonen ble bedre



For 62% utgjorde konfliktråd en positiv forskjell

Er saken ute av verden for din del nå? Parter (N 491)



Læringspunkter

Flertallet blant respondentene gir positiv tilbakemelding etter å ha deltatt i et gjenopprettende møte og de vil anbefale konfliktråd. I kommentarer vektlegges gode meklere som bidro til dialog mellom partene og at de kom fram til gode løsninger.

Et mindretallet vil ikke anbefale konfliktrådet. I kommentarer beskrives blant annet – at saker ikke var egnet for konfliktråd, at forarbeid og informasjon var mangelfullt, at meklere ikke ledet møte på en god måte, ble opplevd partisk, overflatisk m.v.

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.

