



# Konfliktrådet

## Brukerundersøkelse 2023

- etter gjenopprettende møte

Sekretariatet for konfliktrådene

# «Møter mellom mennesker for et tryggere samfunn»

Her kan du lese mer om [konfliktrådets visjon.](#)



# 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](http://www.konfliktraadet.no)



# Datagrunnlag 2023

Det er i alt 672 respondenter i 2023. Det er en liten nedgang sammenlignet med antallet respondenter i 2022 (747).

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

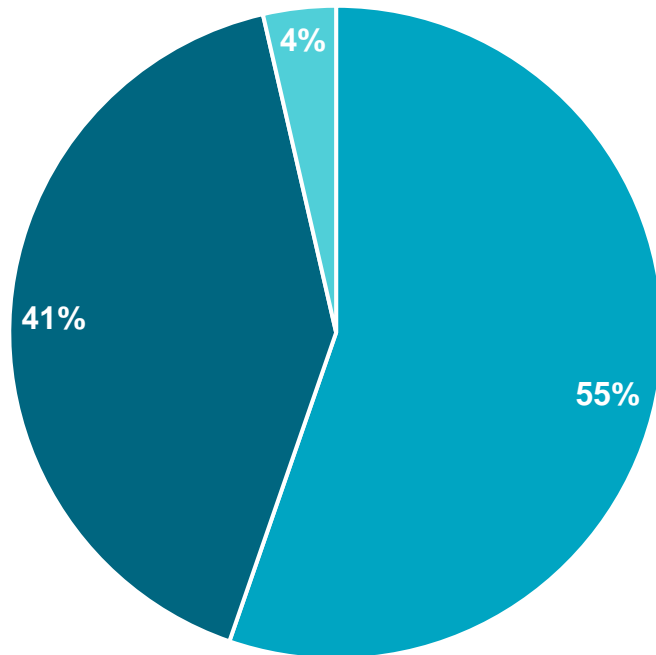


# Hovedresultater 2023



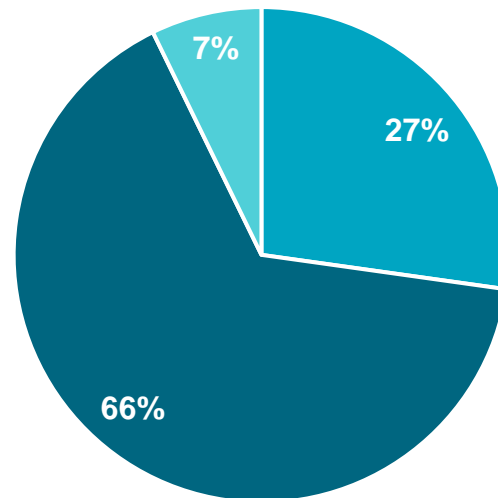
# Respondentens (N = 672) rolle i møte

Parter (N = 472)



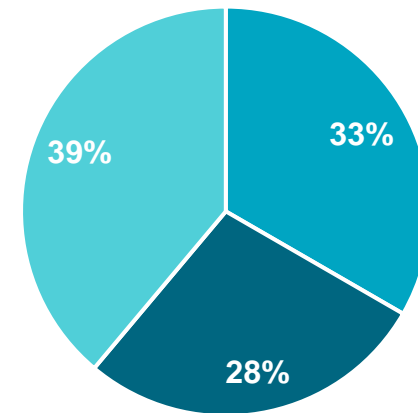
■ Klager ■ Påklaget ■ Ukjent

Verger (N = 180)



■ For klager  
■ For påklaget  
■ For begge/andre eller ukjent

Støttepersoner (N = 18)



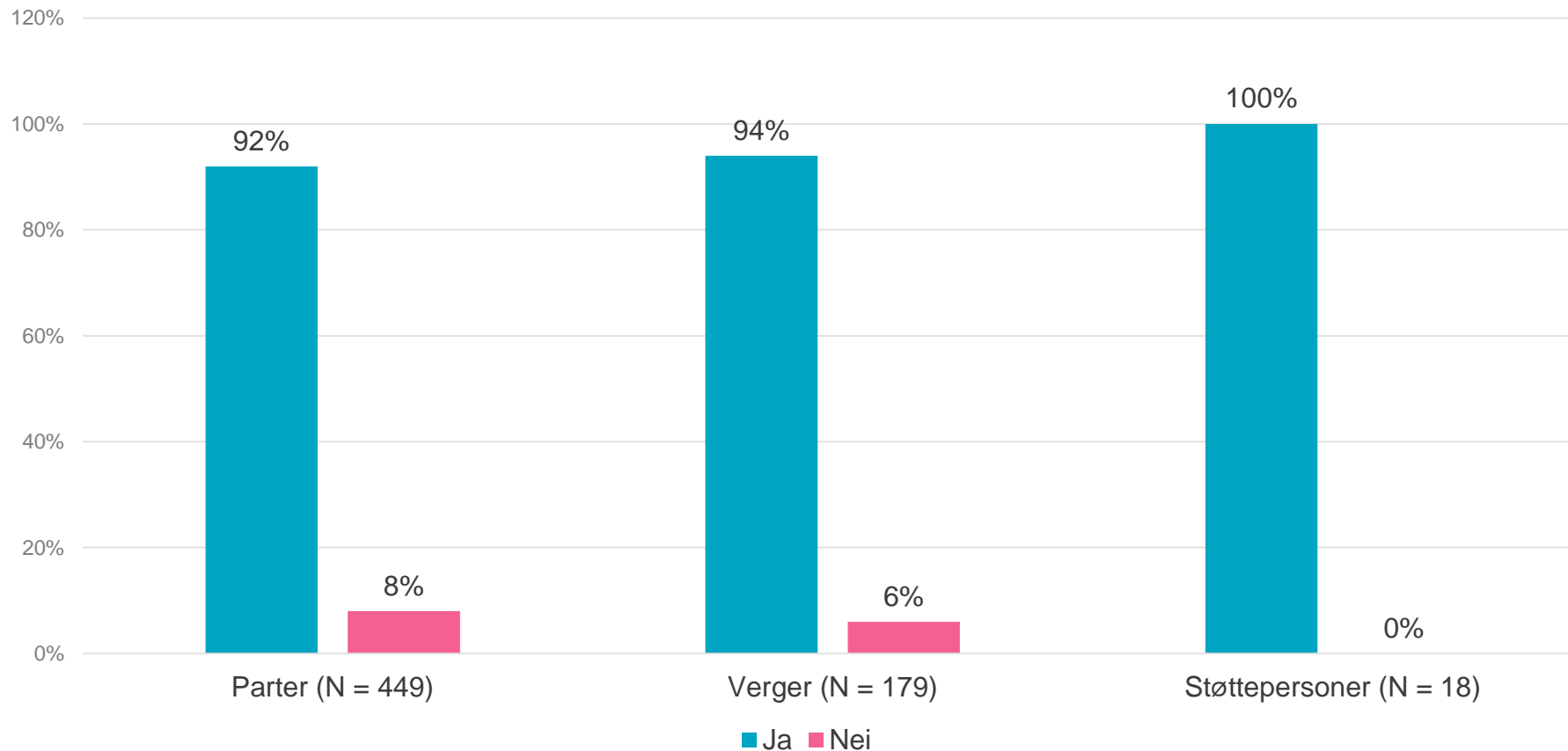
■ For klager  
■ For påklaget  
■ For begge/andre eller ukjent



Videre i undersøkelsen vil totalantall «N» variere da ikke alle har valgt å svare på alle spørsmål.

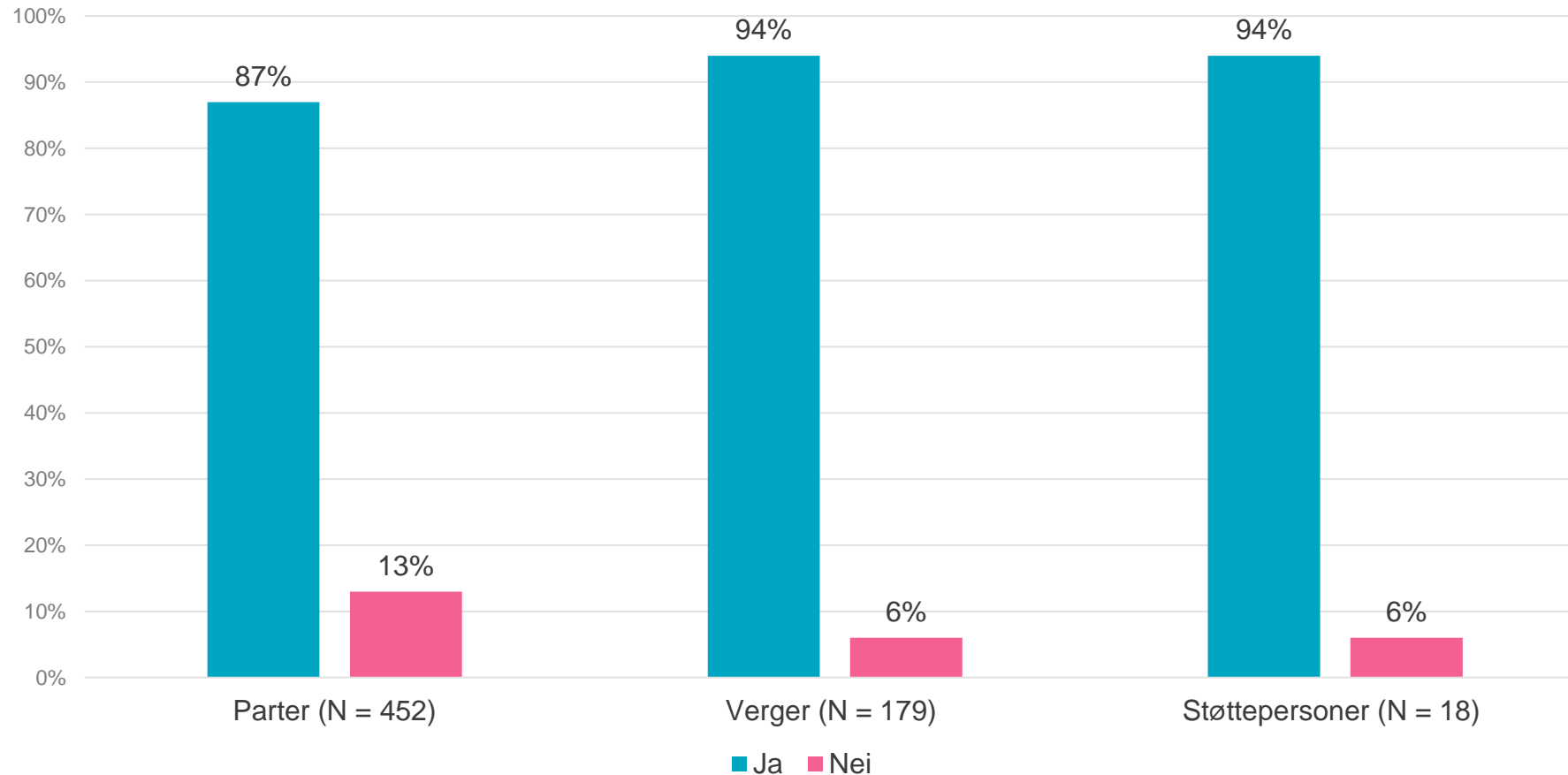
# De fleste respondentene gir positiv tilbakemelding

Vil du anbefale konfliktråd til andre?



# Et riktig valg for partene

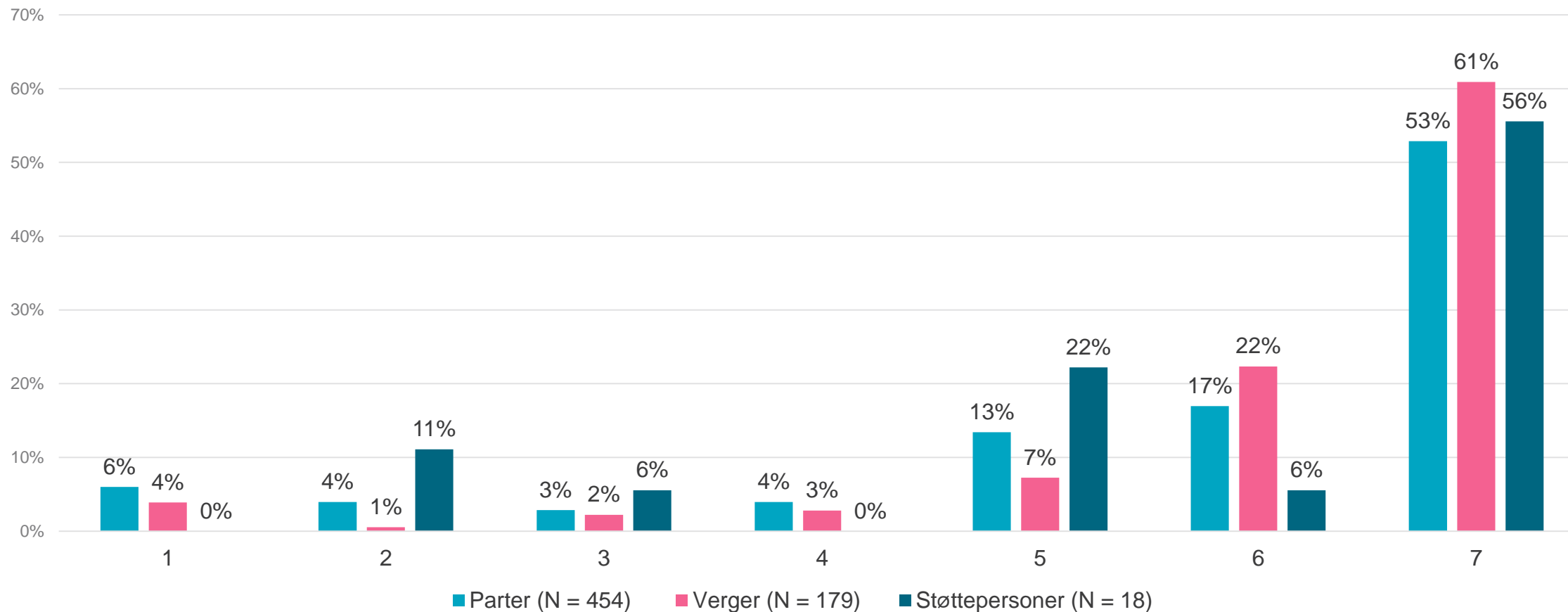
Var konfliktrådet et godt valg i din situasjon/sak?





# De fleste ga konfliktråd høy score (5-7)

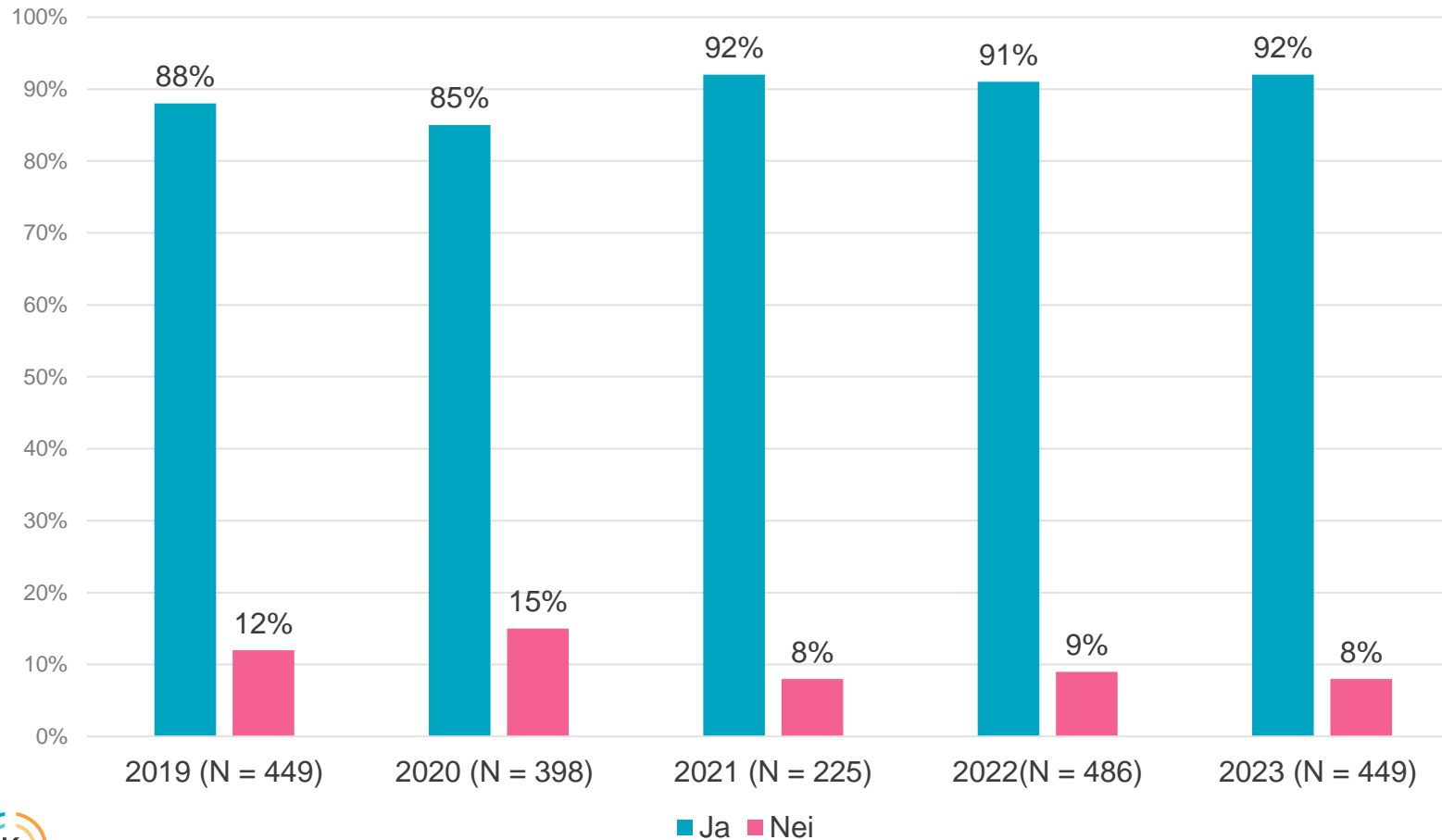
Grad av tilfredshet med konfliktråds tjeneste  
På en skale fra 1- 7, der 1 er "lite tilfreds" og 7 er "meget tilfreds"



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 - 2023



# Et utvalg av kommentarer om det å møtes i konfliktråd

# Parter etter møte

*«Man vil jo aldri havne i en konflikt, men om man gjør det så er dette garantert besta løsninga».*

*«Svært godt fornøyd. Takk for god bistand, jeg er veldig takknemlig. Opplever en følelse av lettelse. En stor takk til mekler og øvrige som bruker ressurser på å hjelpe oss som har satt oss i en klønete situasjon».*

*«Veldig bra og profesjonelt. Anbefaler andre å bruke dette!».*

*«Full pott og alle stjerner i boka!».*

*«Tusen takk for at dette er en mulighet».*

*«En positiv opplevelse for alle parter».*

*«Kjempeflinke meklere, nøytrale og forståelsesfulle. I en meget opphetet og vanskelig konflikt beholdt de roen og optrådte veldig profesjonelt».*

*«Veldig fint opplegg. Fikk mulighet til å oppklare eventuelle misforståelser».*



# Verger etter møtet

*«Veldig god måte å løse straffesak på fordi begge er unge. De lærer noe av denne måten å måtte ordne opp for seg på».*

*«Dette burde være mye mer allment kjent».*

*«Jeg setter stor pris på lærdom dette ga min sønn. Anbefaler mer bruk av slike møter i forebyggende saker for barn og ungdom».*

*«Viktig at disse sakene blir behandlet og at mindreårig part får et sted for å ordne opp for seg».*

*«Er veldig fornøyd med hele prosessen! Etter møte kjente jeg på at jeg ønsket å poengtere hvilke konsekvenser dette har for mitt barn».*

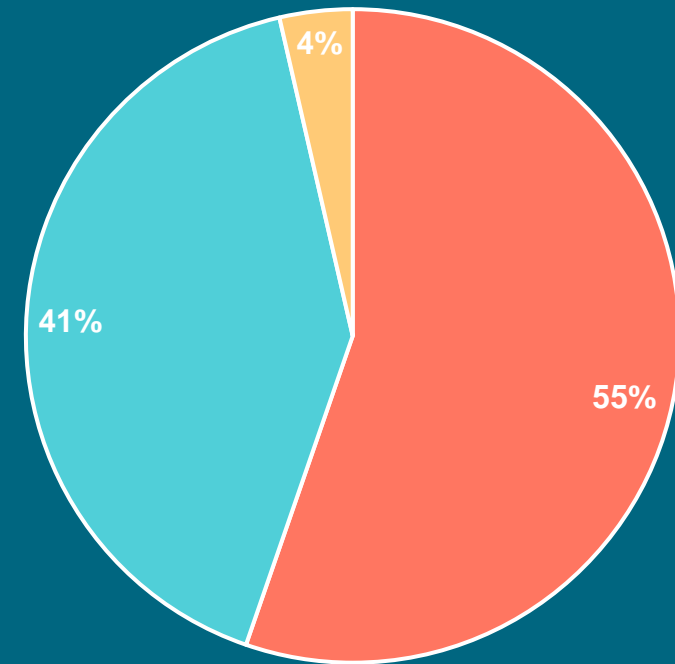
*«Jeg er ikke i tvil om at å benytte konfliktrådet som møteplass har vært veldig viktig. Spesielt for at partene skulle forstå alvorlighetsgraden i det som hadde hendt tidligere. (...) Jeg tror ikke at noen av partene følte seg fordømt eller anklaget, de ble møtt med respekt og vennlig imøtekommenhet samtidig som megler var tydelig på alvor».*



# Nærmere om parter svar i undersøkelsen



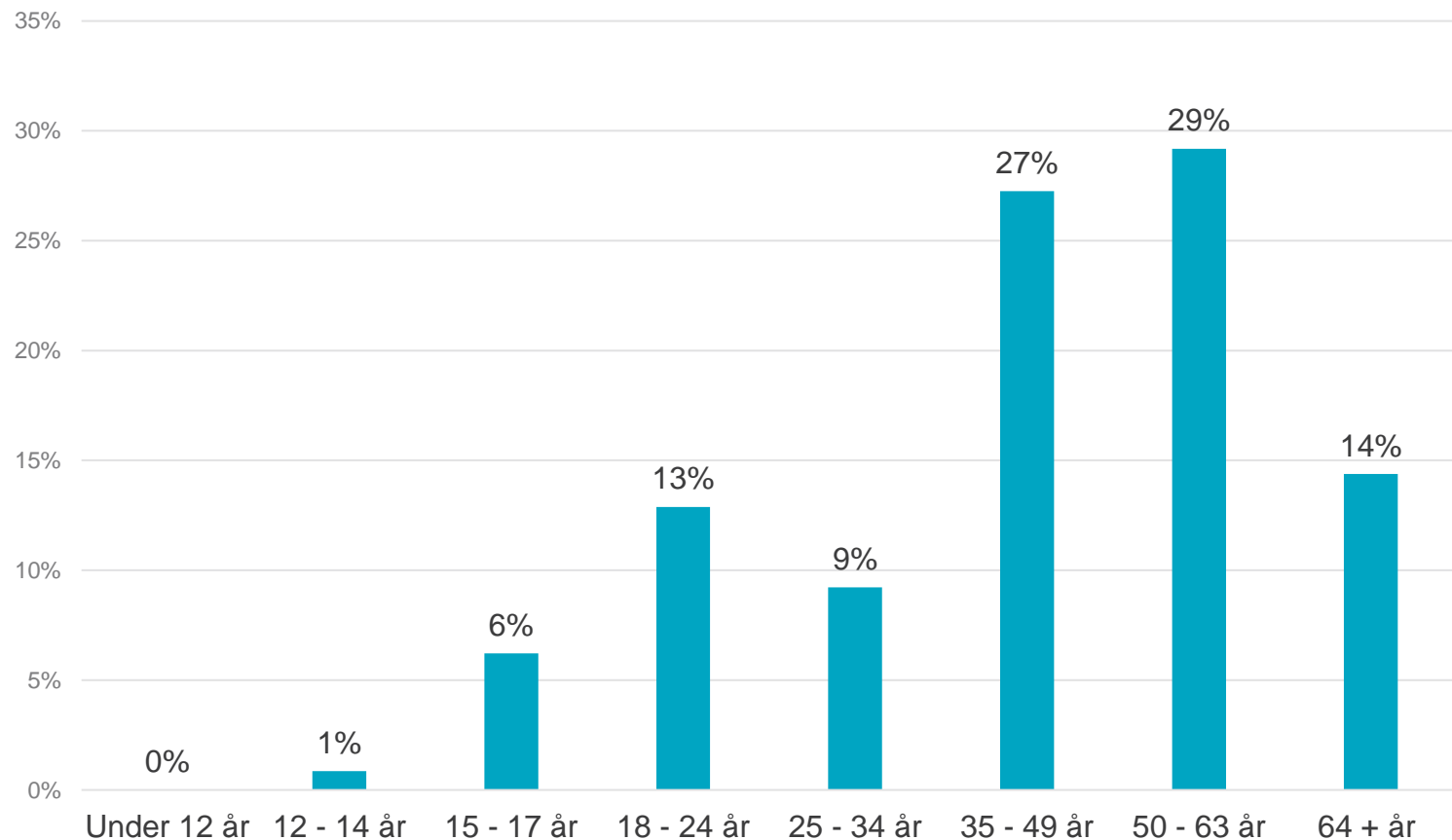
Parter (N = 472)



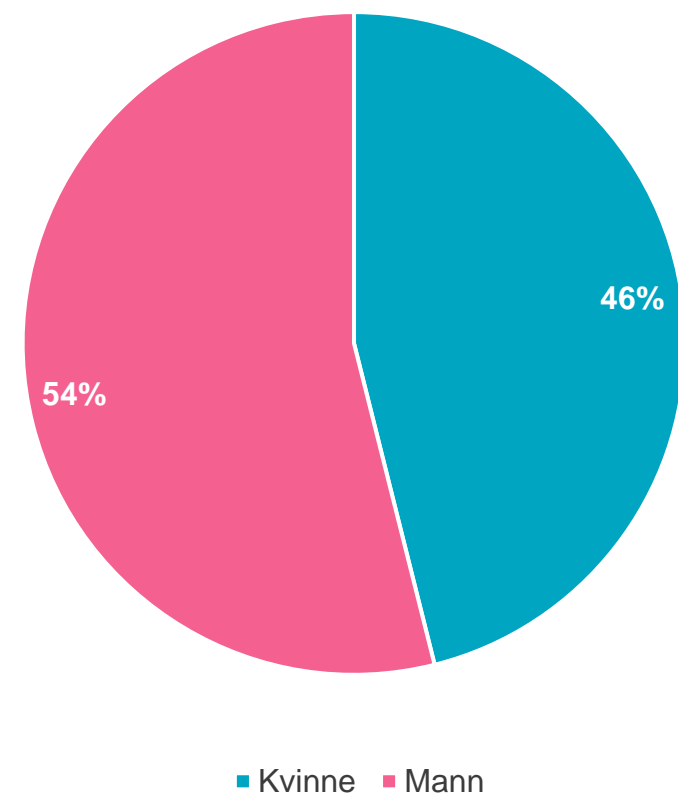
■ Klager    □ Påklaget    ■ Ukjent

# Partenes alder og kjønn

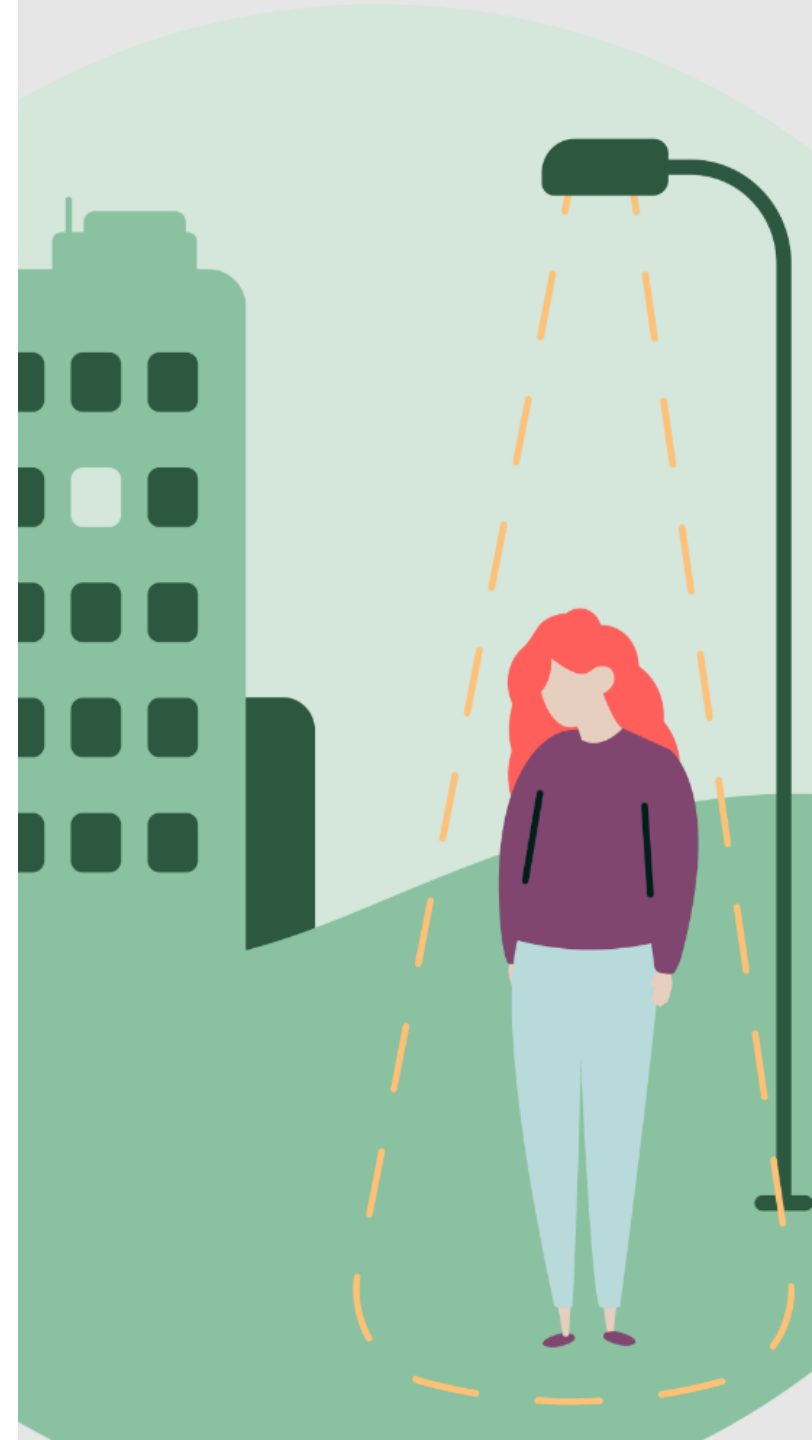
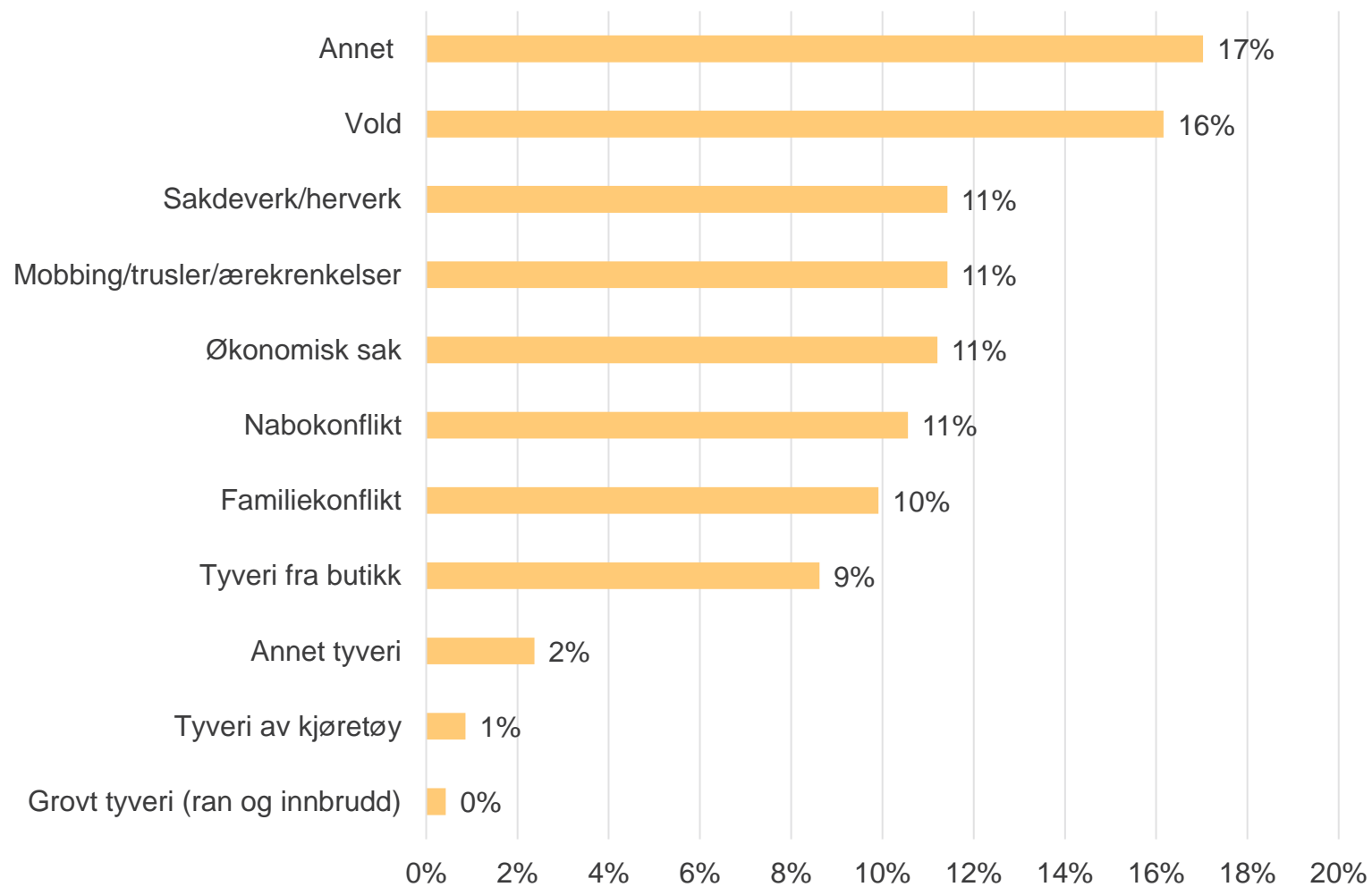
Alder (N = 466)



Kjønnsfordeling (N = 460)

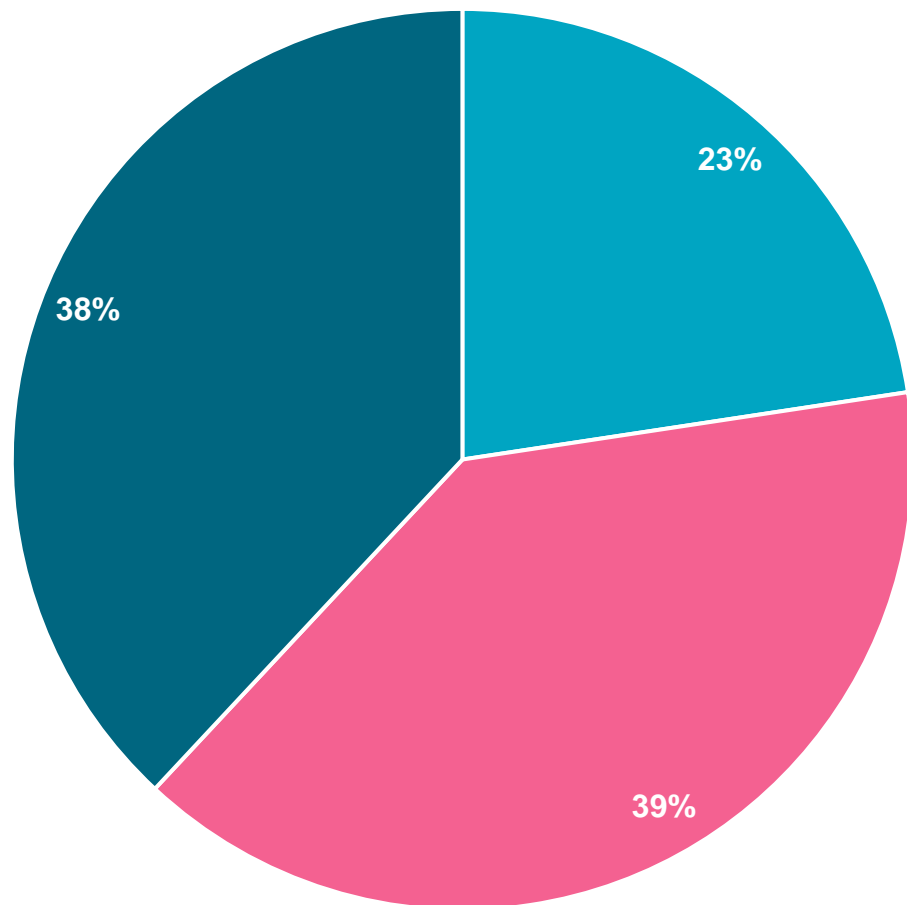


# Hva handler saken om? (N = 464)

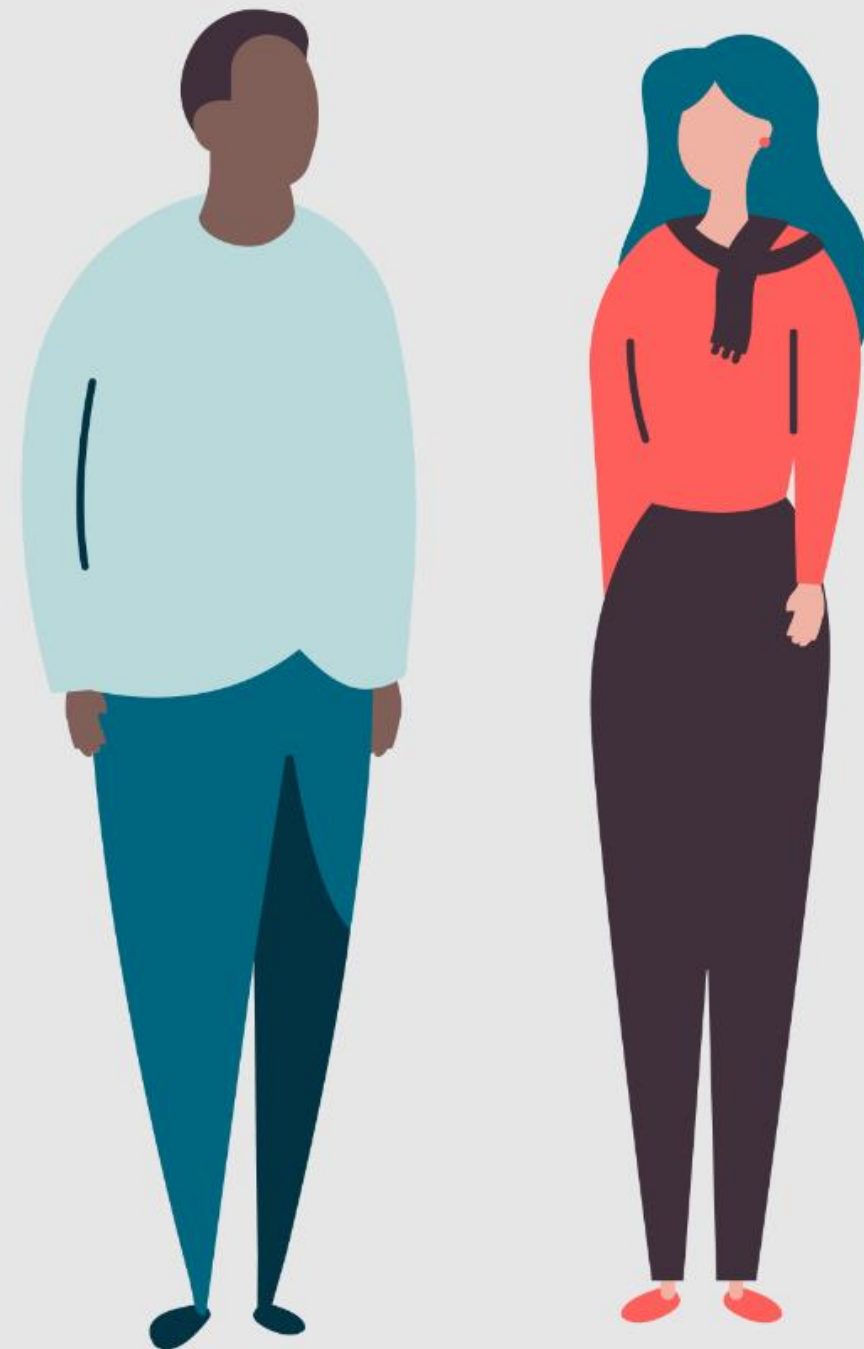




# Relasjon mellom partene (N = 460)



■ Nær relasjon ■ Kjente ■ Ukjent for hendelsen fant sted

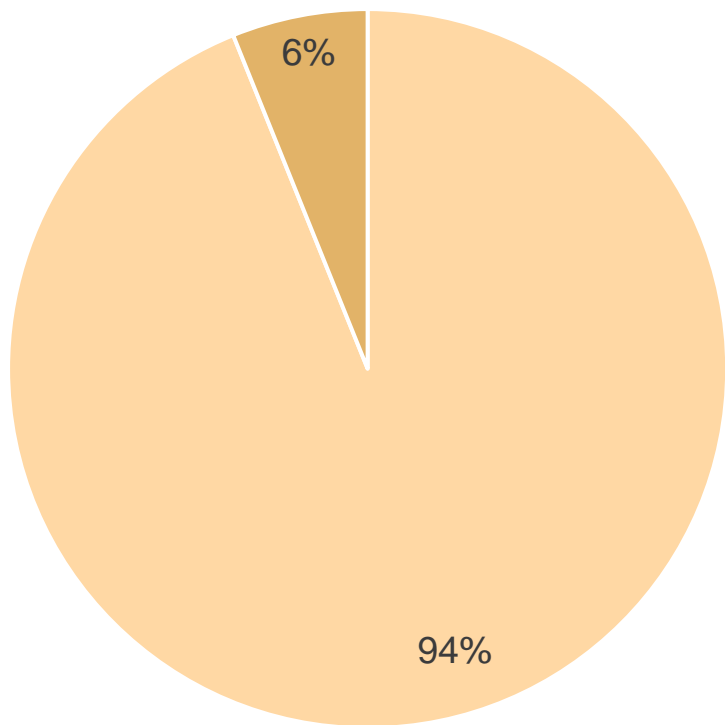


# Før møtet

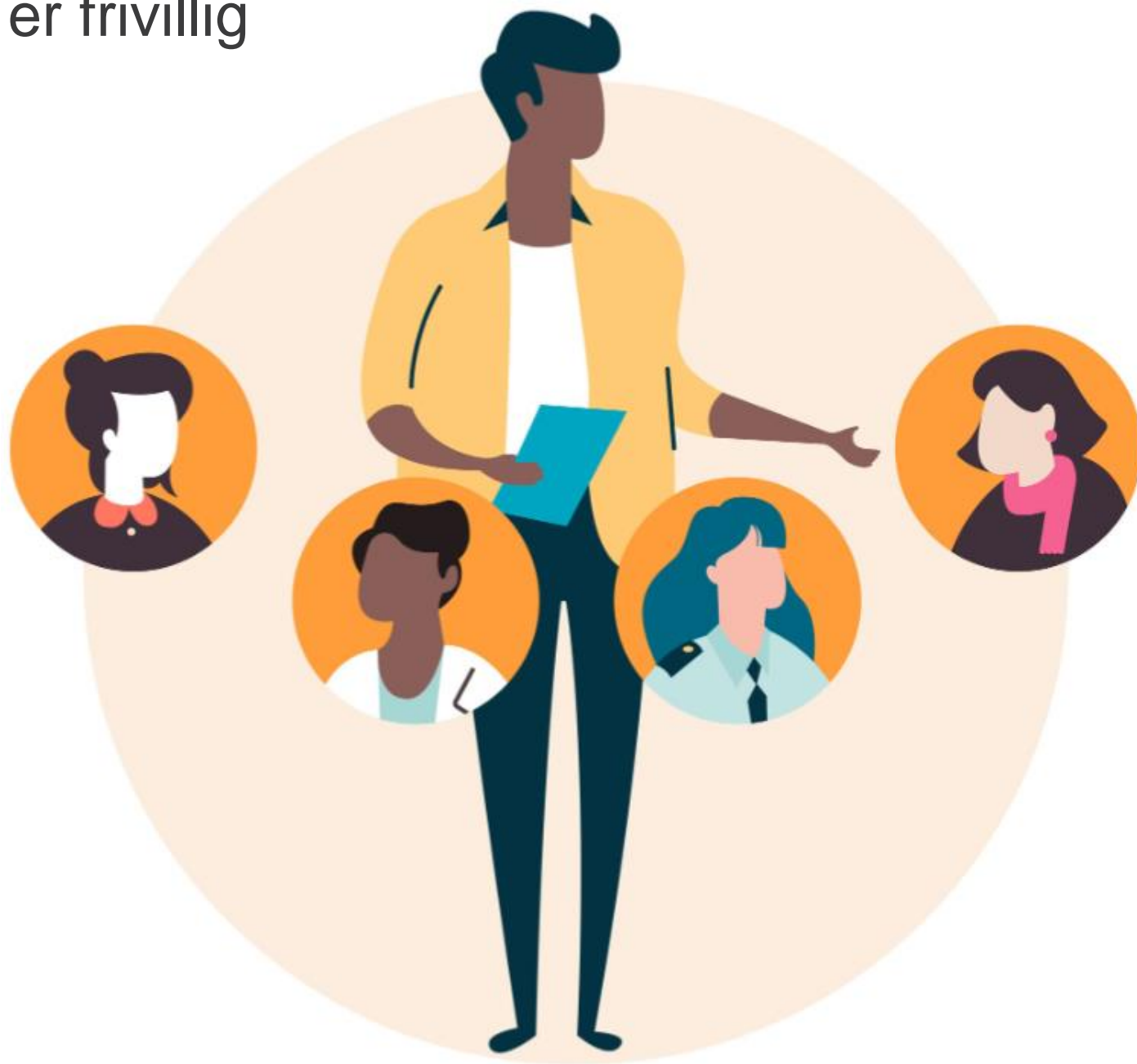


# Å møte hverandre i konfliktråd er frivillig

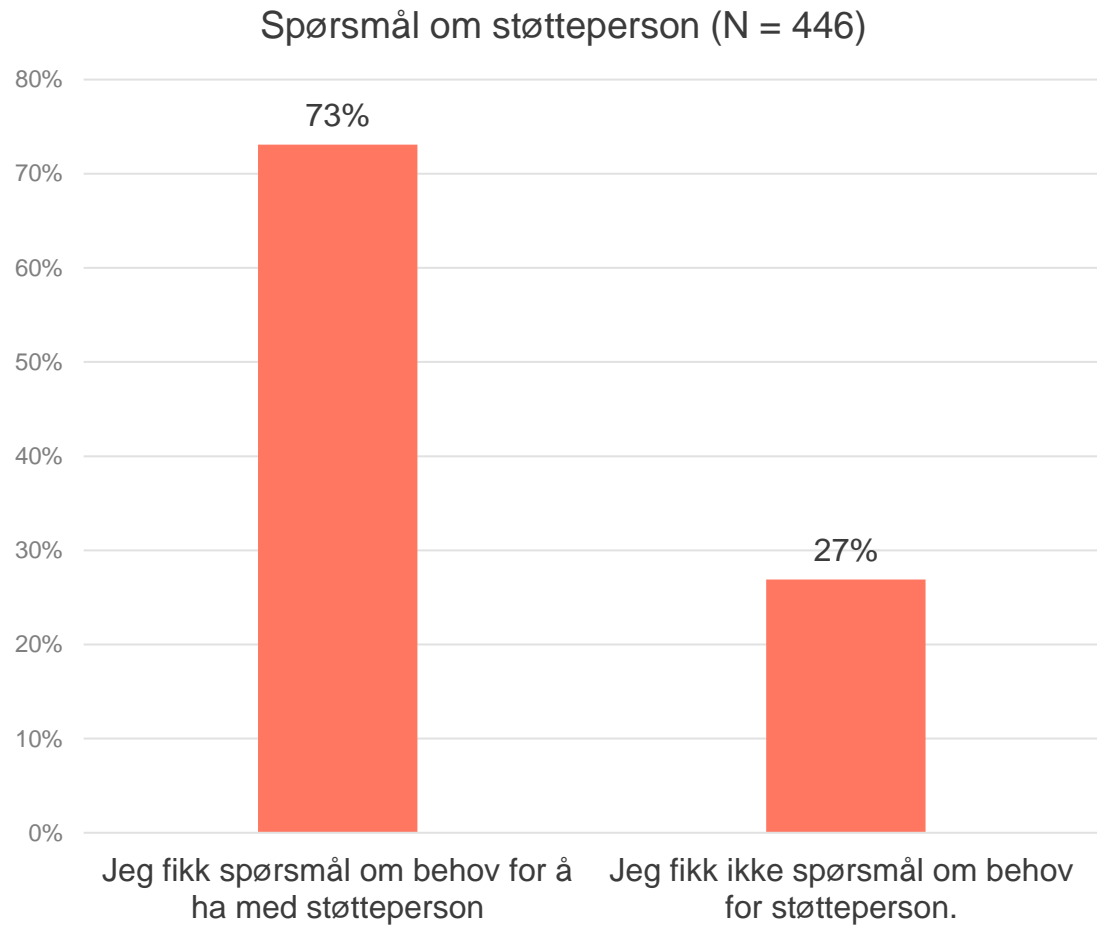
Opplevde du konfliktrådet som frivillig?  
(N = 459)



■ Ja ■ Nei

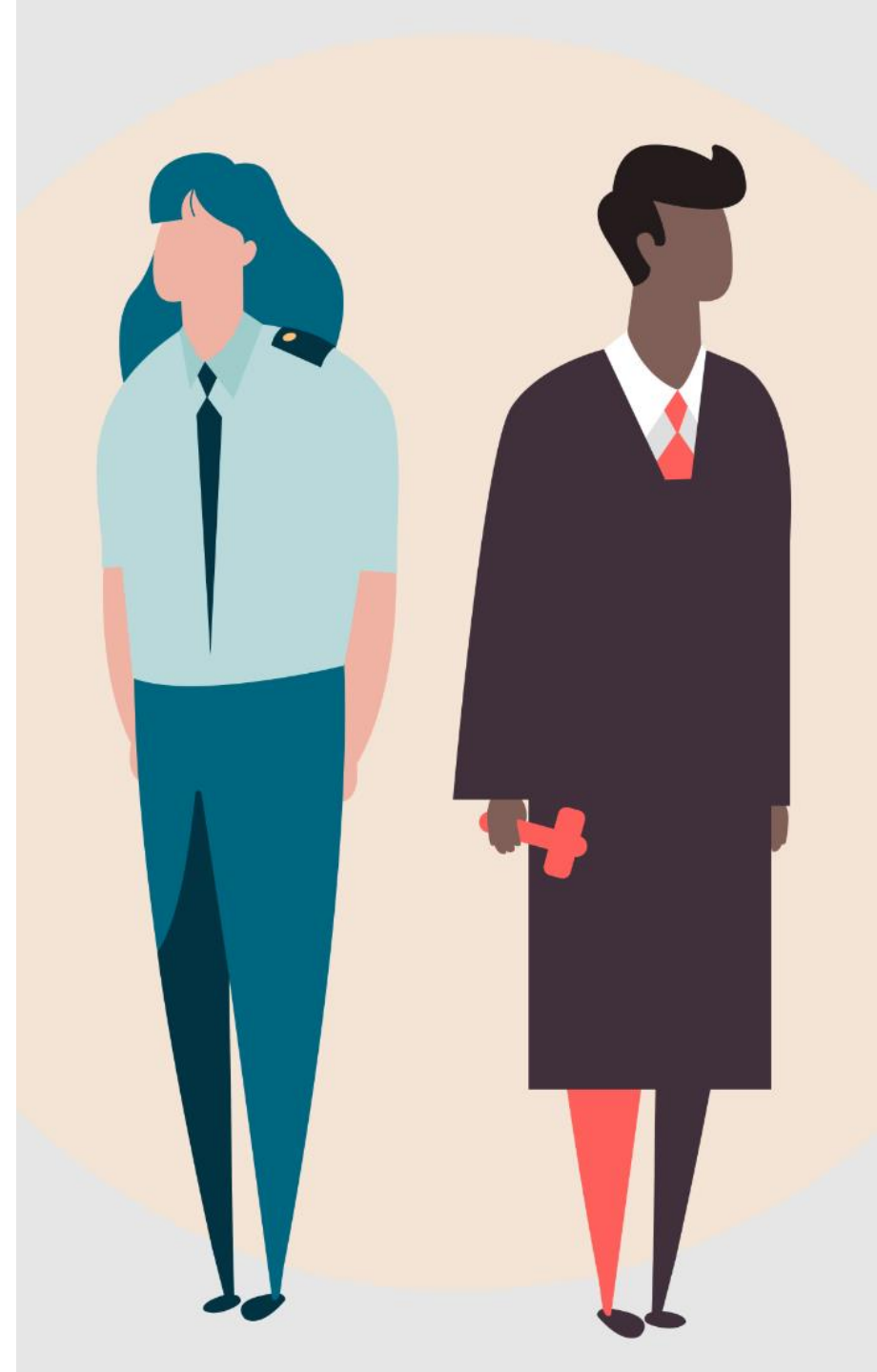
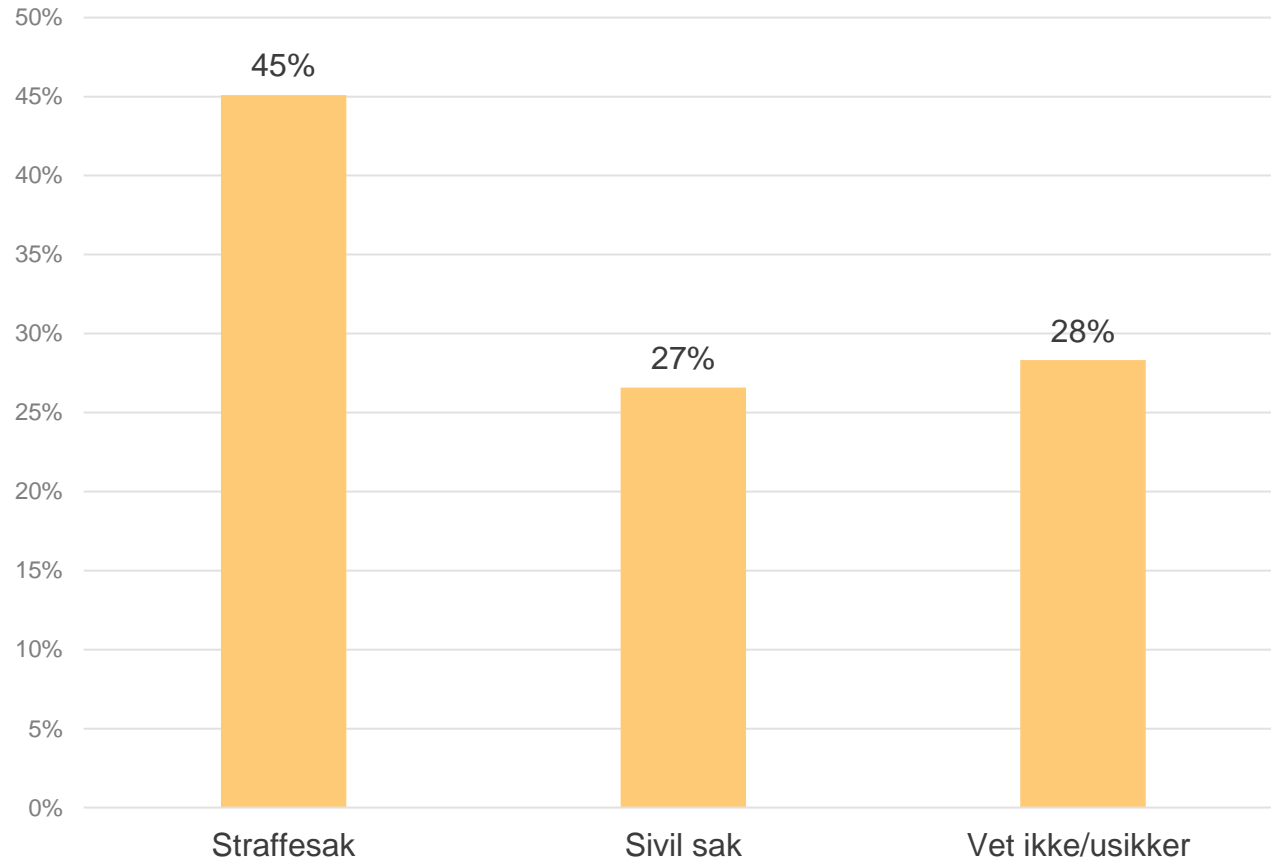


# Partene kan ha med avtalt støtteperson



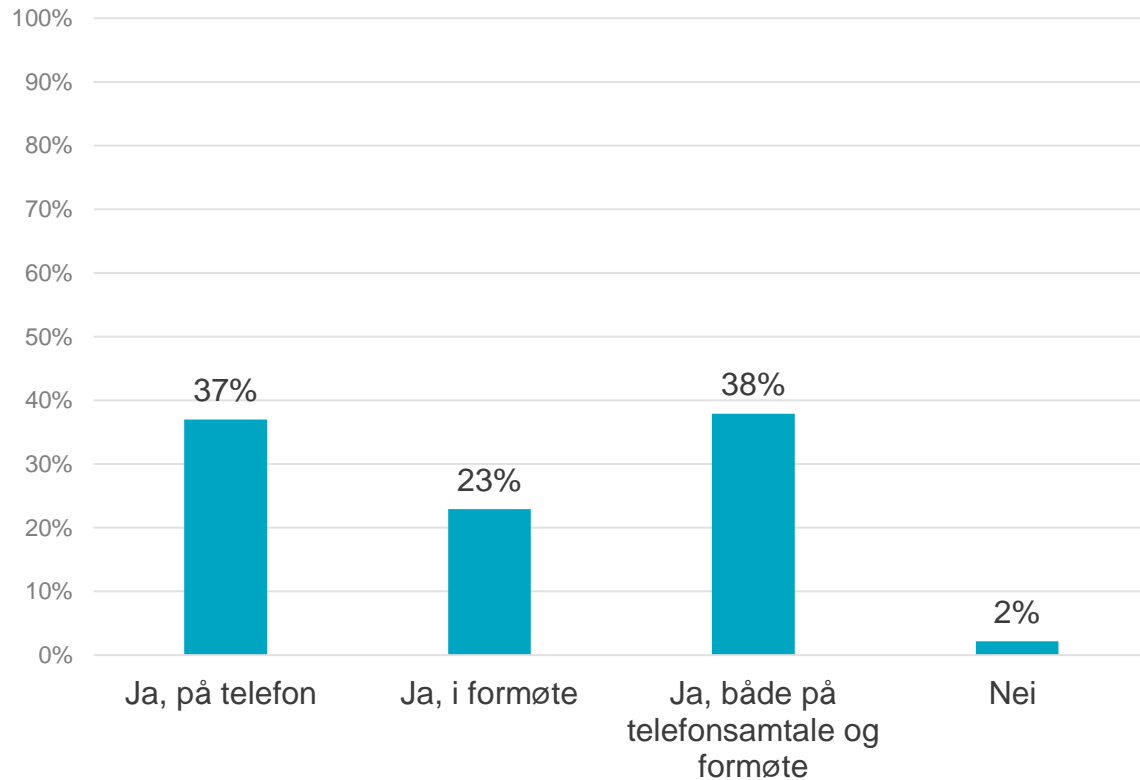
# Hver tredje er usikker på de juridiske rammene

Hvilken juridisk status hadde saken før mekling? (N = 459)

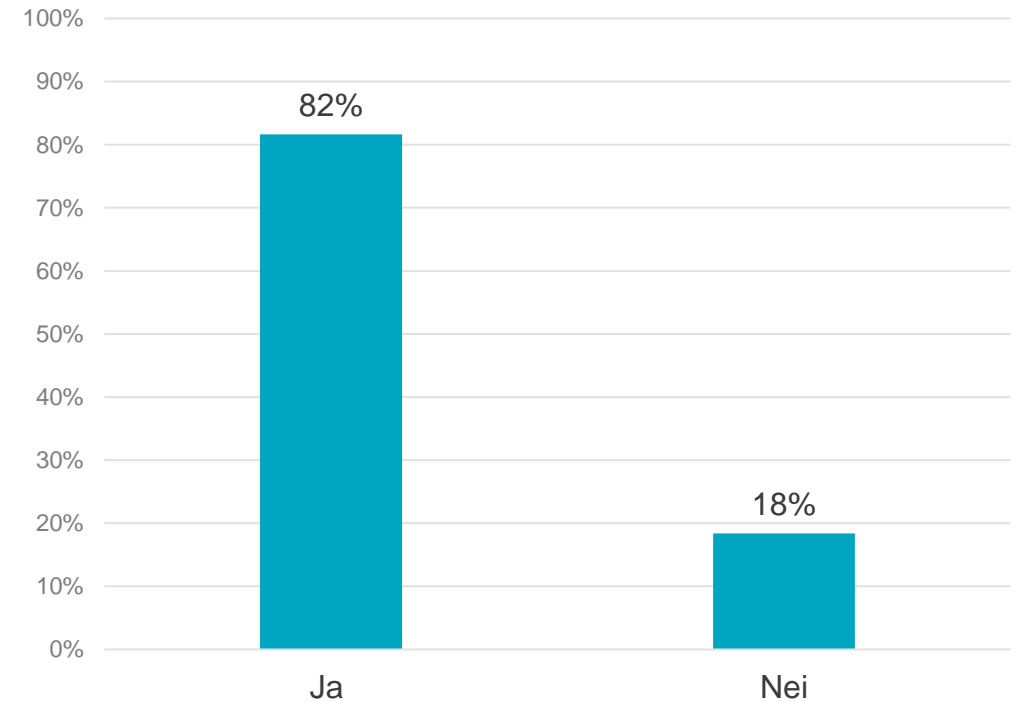


# Flsteparten har hatt muntlig og skriftlig kontakt med konfliktrådet før møte

Var du i muntlig kontakt med konfliktrådet før møte?  
(N = 462)

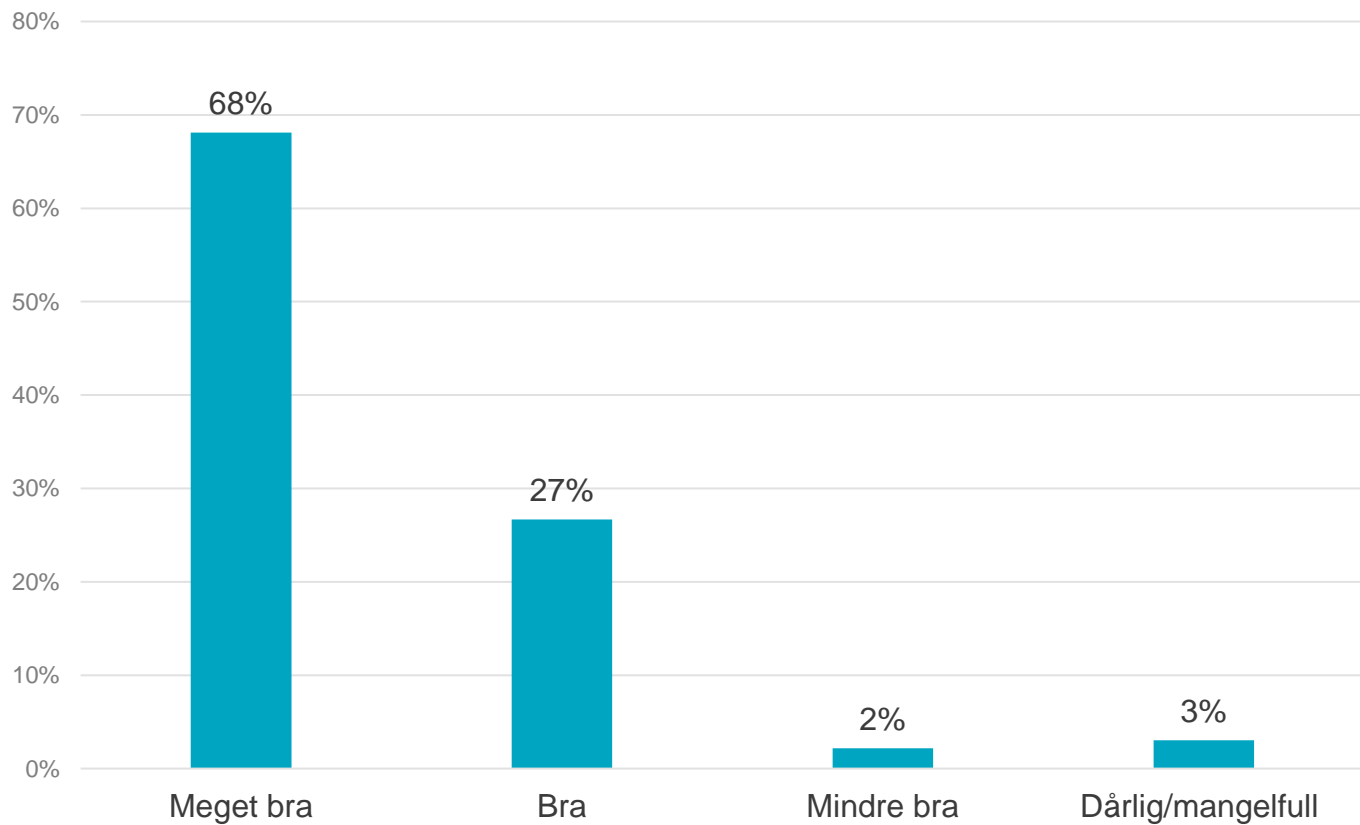


Fikk du tilsendt skriftlig informasjon før møtet fant sted?  
(N = 457)



# De fleste opplever informasjonen og kontakten med konfliktrådet som tilfredsstillende

Hvordan opplevde du informasjon og kontakten med konfliktrådet?  
(N = 461)



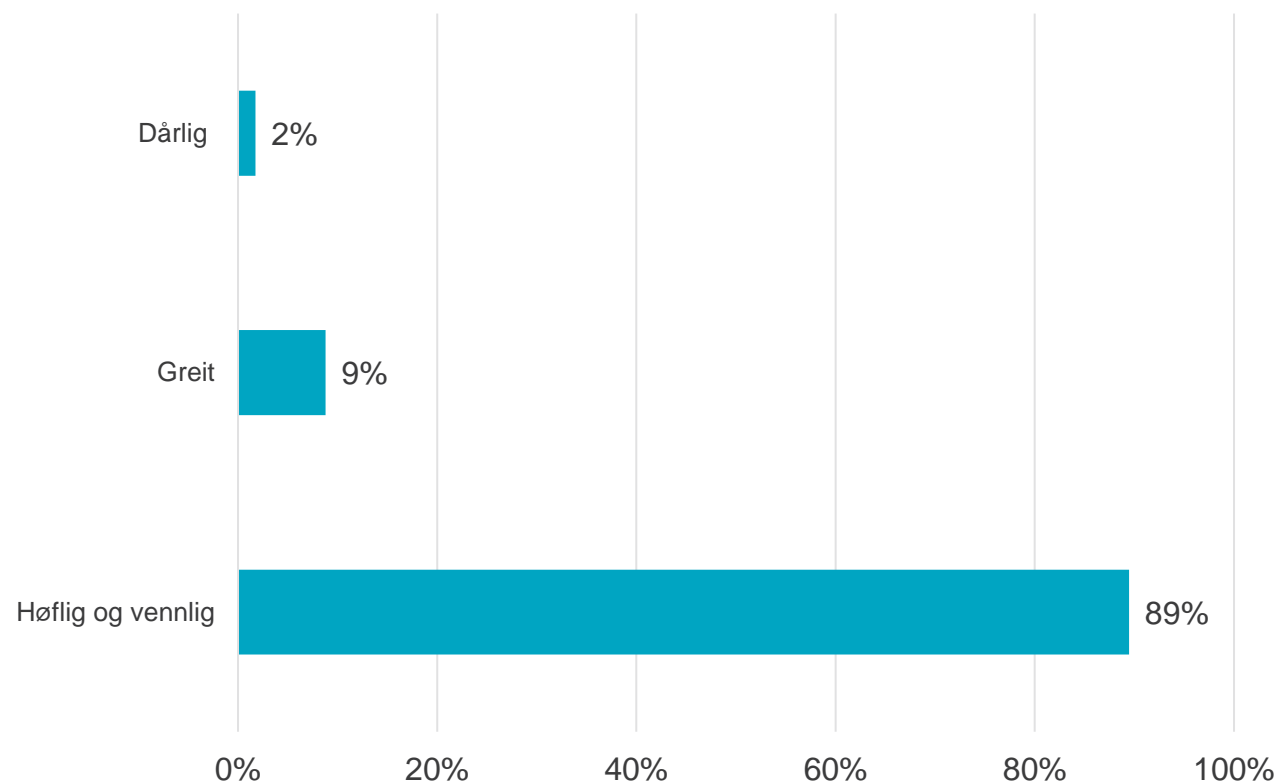


# Om selve møte



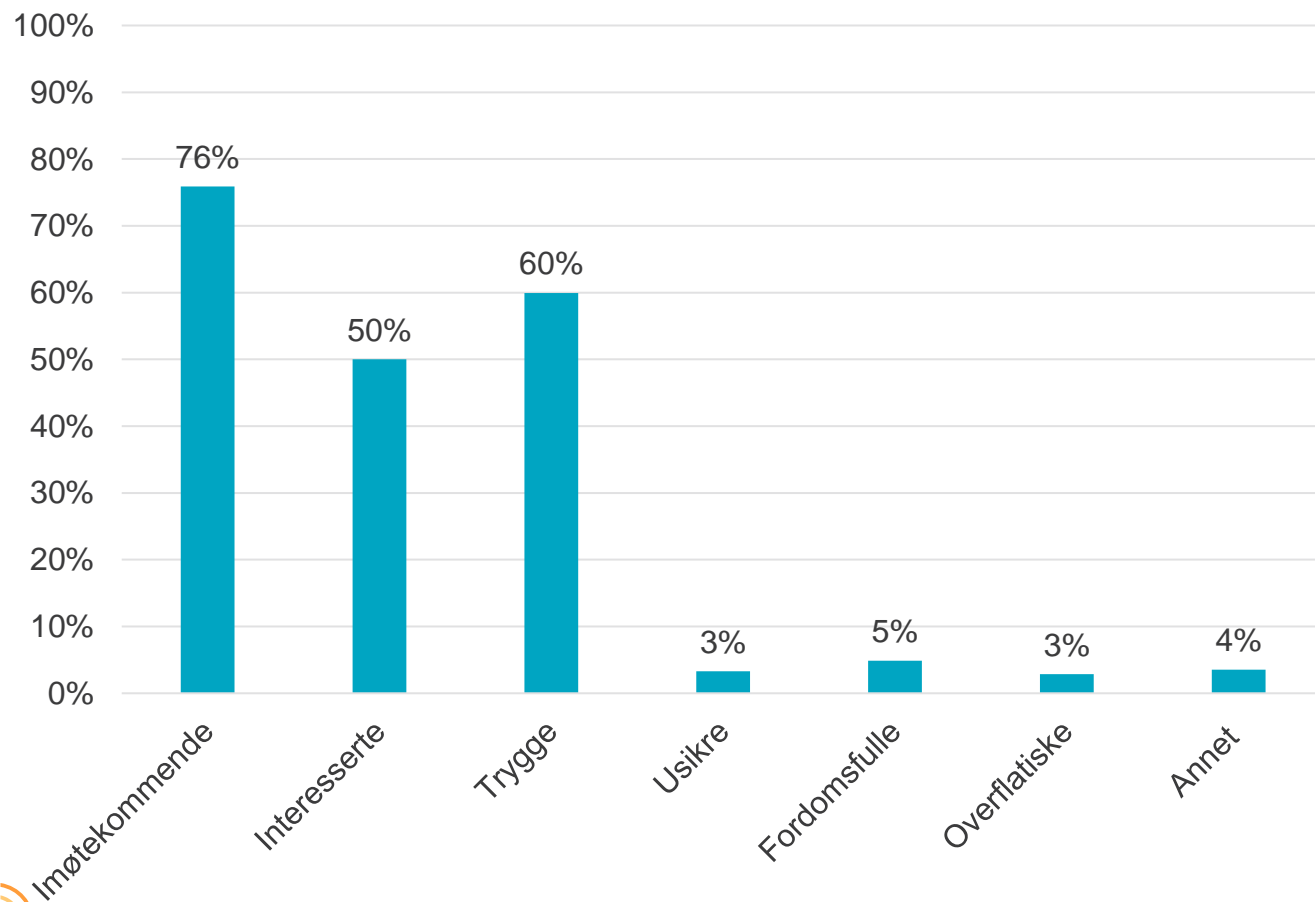
# Tillit og trygghet

Hvordan ble du møtt av meklerne/tilretteleggerne? (N = 455)



# Tillit og trygghet

Hvordan opplevde du meklerne/tilretteleggerne i møte? (N = 452)  
Flervalgsmulighet



Imøtekommende

Interesserte

Trygge

Usikre

Fordomsfulle

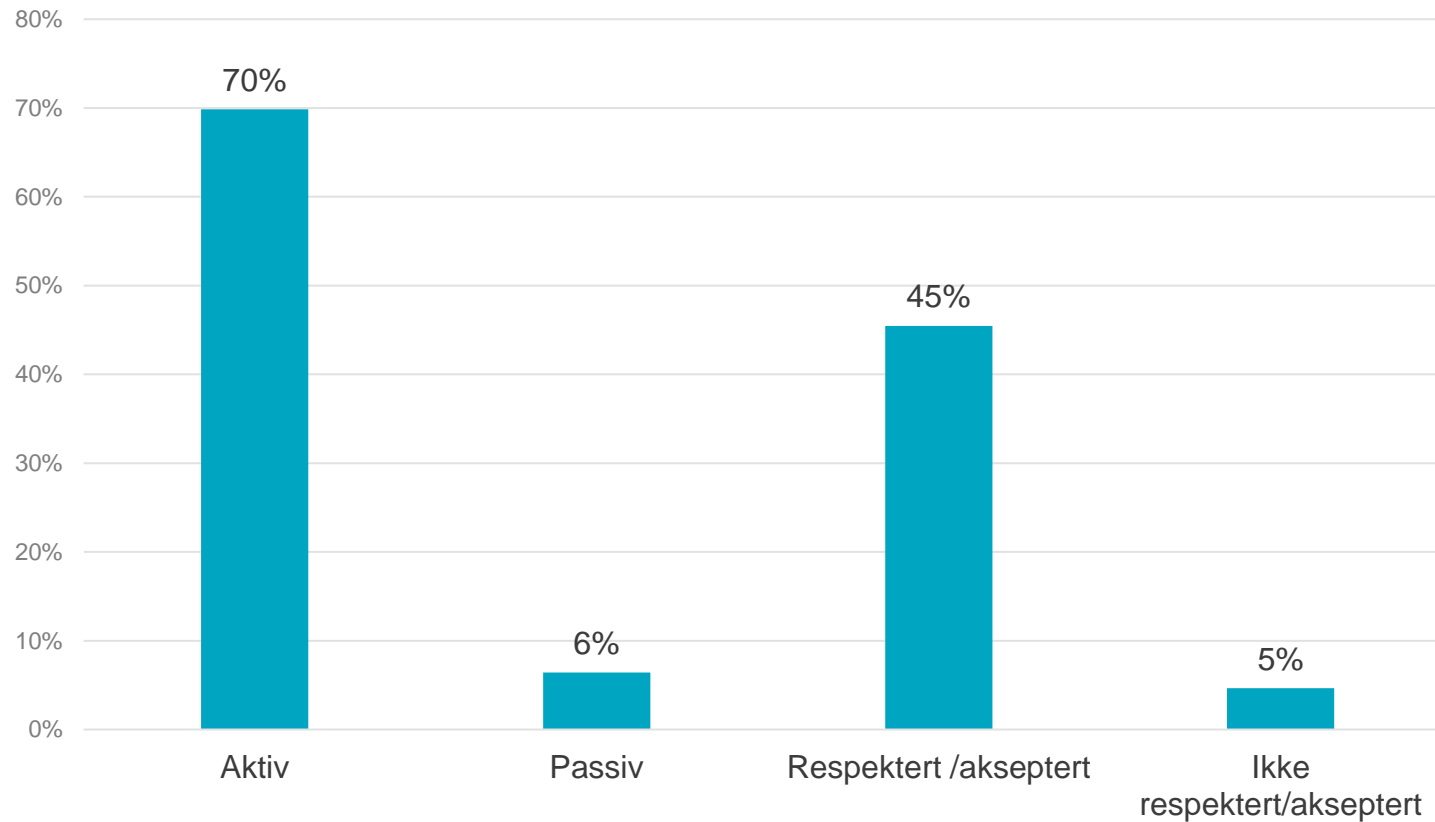
Overflatiske

Annet



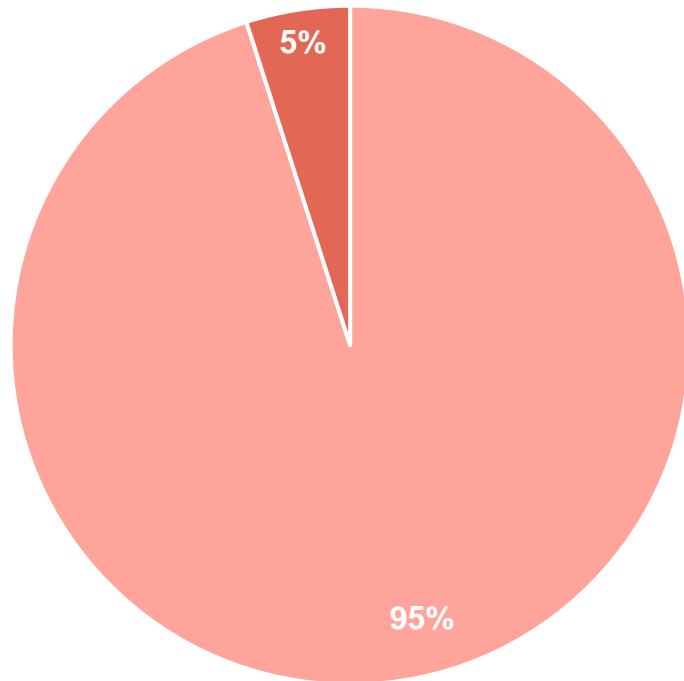
# Partene deltar aktivt i dialogen

Hvordan ville du beskrive din egen rolle i møte? (N = 451)  
Flervalgsmulighet.



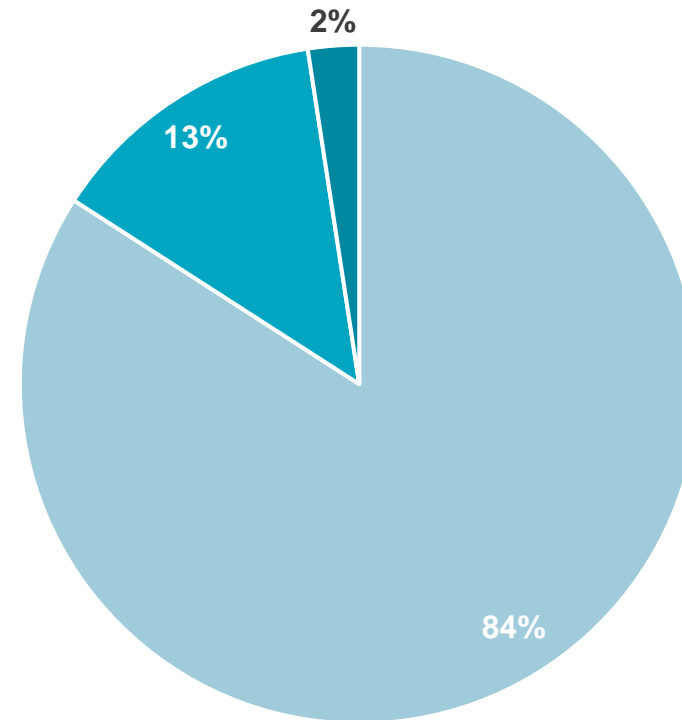
# Møtet ga tilstrekkelig rom for partene

Opplevde du at dere hadde nok til i møte? (N = 445)



■ Ja ■ Nei

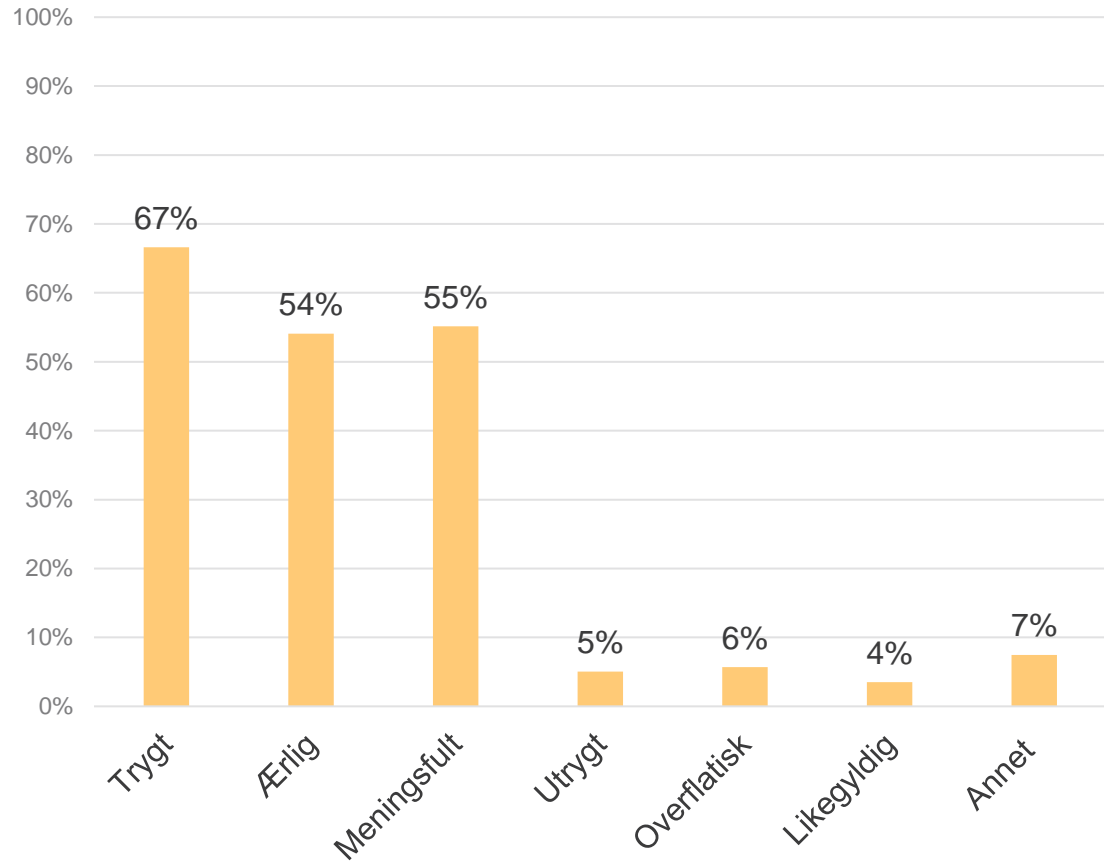
Fikk du sagt det som var viktig for deg? (N = 453)



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

# Konfliktrådet var en god møteplass

Hvordan opplevde du møtet i sin helhet? (N = 455)  
Flervalgsmulighet.

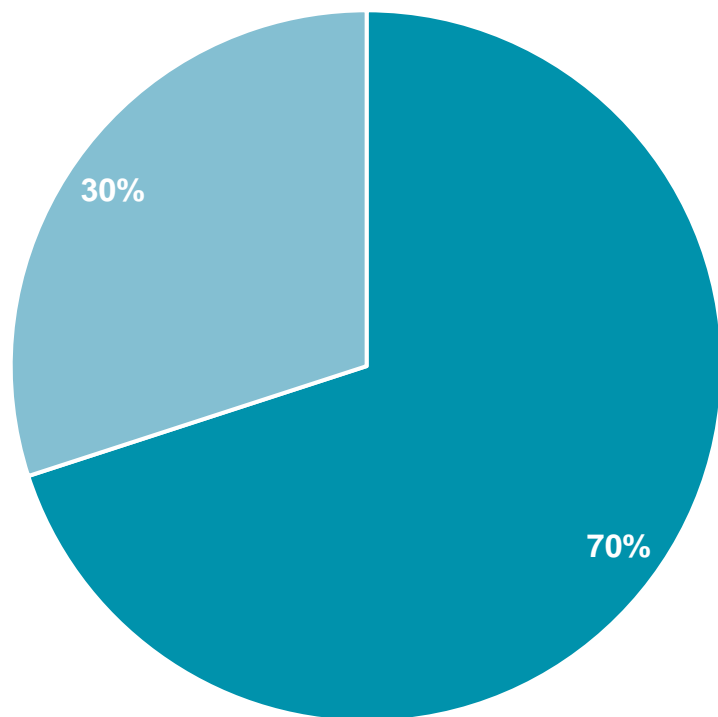


# Etter møtet



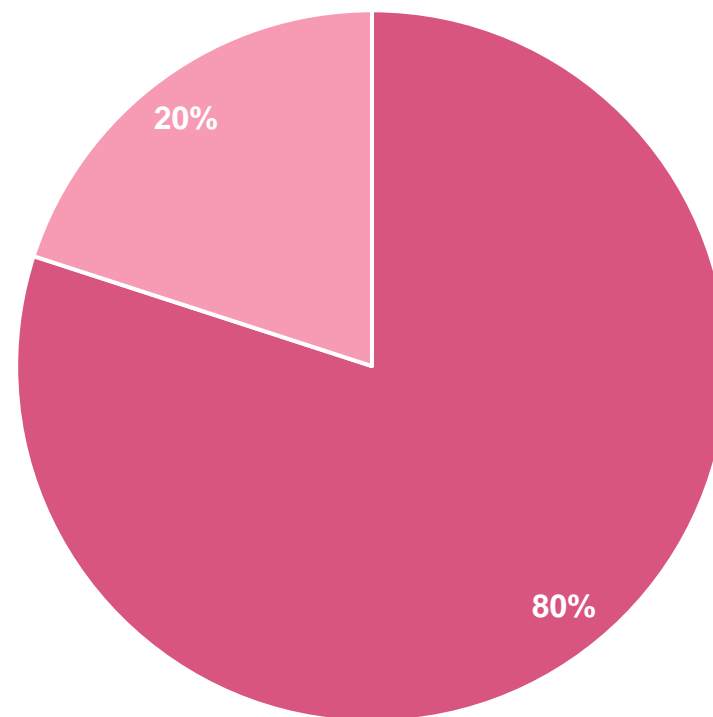
# De fleste kom fram til avtaler som fungerer

Ble det inngått skriftlig avtale? (N = 451)



■ Ja ■ Nei

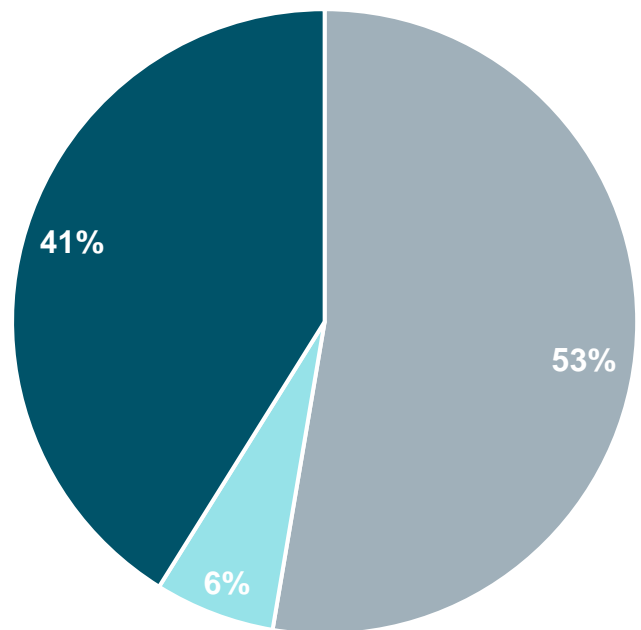
Er du tilfreds med avtalen nå i ettertid? (N = 434)



■ Ja ■ Nei

# Om lag halvparten erfarte at relasjonen ble bedre

Hvordan er forholdet ditt til de(n) andre parten(e) nå? (N = 450)



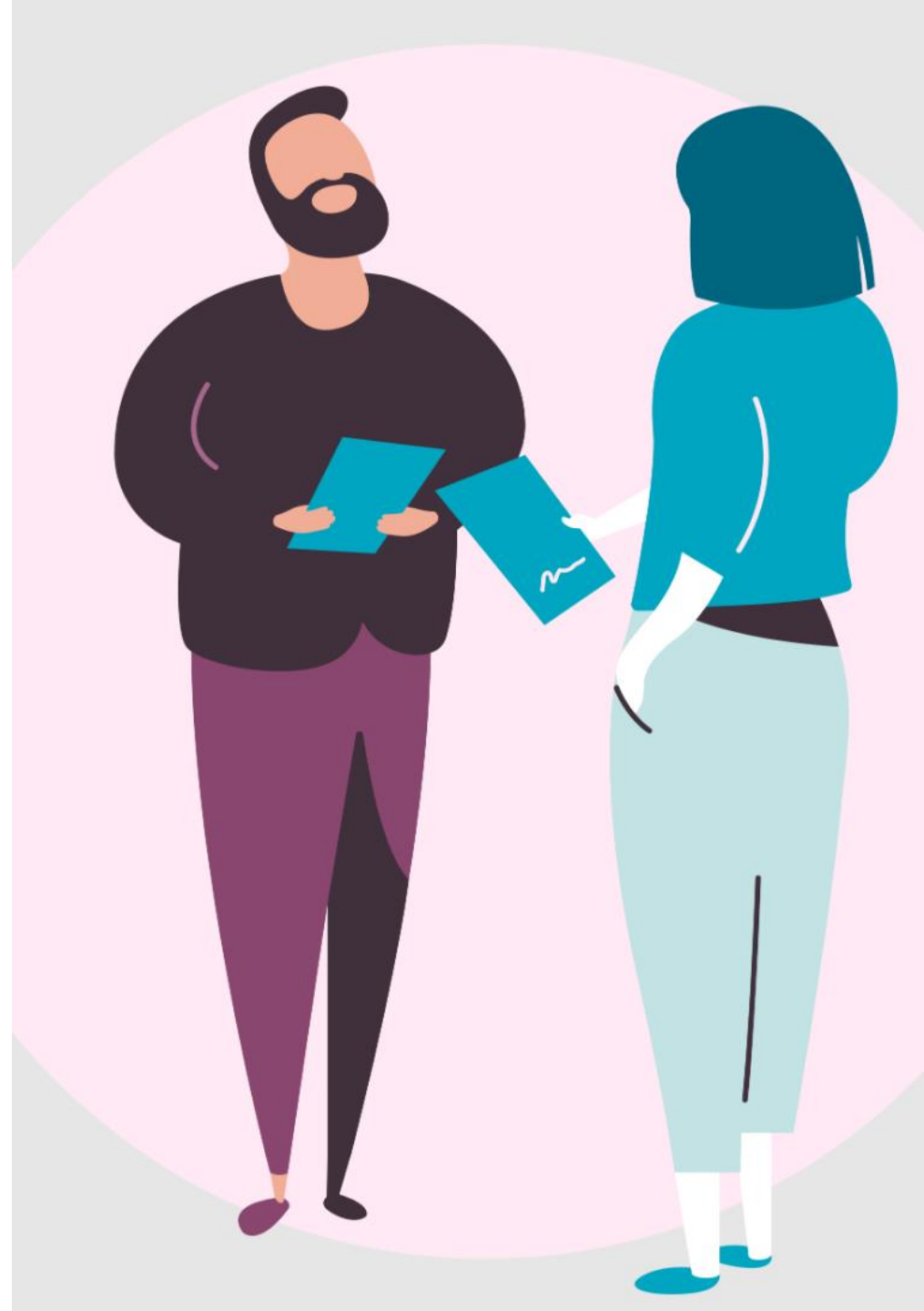
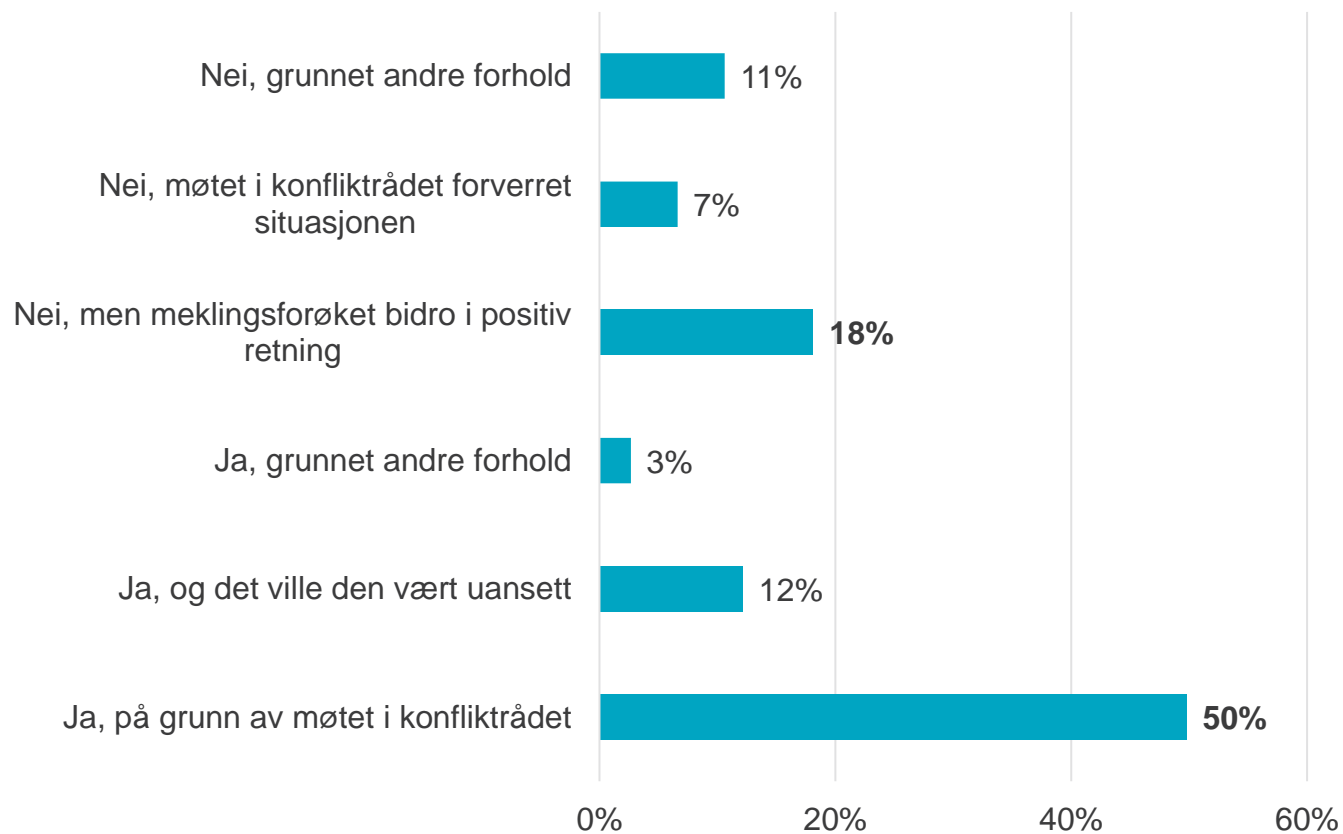
■ Bedre ■ Verre ■ Uendret





# For 68 prosent utgjorde konfliktråd en positiv forskjell

Er saken ute av verden for din del nå? (N = 452)



# 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 og overflatisk.

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.

