

Tinder thiết kế lại các chương trình hỗ trợ thành viên nhằm chăm sóc tốt hơn cho người sống sót sau quấy rối và lạm dụng

Phương pháp tiếp cận và thông báo kịp thời này được thiết kế để cung cấp cho các thành viên nhiều lựa chọn, thông tin và hỗ trợ những người sống sót sau quấy rối tốt hơn trong những thời điểm họ cần sự hỗ trợ nhất.

Sau nhiều tháng làm việc với cố vấn [RAINN](#), Tinder bắt đầu triển khai một cách tiếp cận mới để xử lý các báo cáo về hành vi quấy rối và lạm dụng nghiêm trọng. Chính sách mới này dựa trên việc trao cho các người sống sót thêm khả năng kiểm soát trong việc quyết định bước tiếp theo như thế nào. Đây cũng sẽ là nền tảng giúp các chương trình hỗ trợ thành viên của Tinder tiếp tục phát triển trong tương lai.

Những thay đổi bước đầu bao gồm các chương trình đào tạo nội bộ, cải tiến sản phẩm và tăng khả năng tiếp cận các tài nguyên hỗ trợ người sống sót của Tinder:

- **Khóa đào tạo chăm sóc thành viên mới do RAINN cung cấp và hướng dẫn:** Tất cả các thành viên trong nhóm chăm sóc khách hàng của Tinder đã tham gia khóa đào tạo do RAINN đồng phát triển, được hỗ trợ để hiểu rõ hơn về cách các người sống sót phản ứng và báo cáo các trường hợp lạm dụng hoặc quấy rối nghiêm trọng, phương thức nhận biết các báo cáo nghiêm trọng có thể sử dụng ngôn ngữ mơ hồ và cách phản hồi thích hợp với các loại báo cáo này. Khóa đào tạo này hiện là một phần bắt buộc trong quá trình đào tạo thành viên mới gia nhập đội ngũ chăm sóc khách hàng của Tinder.
- **Nhiều lựa chọn và minh bạch hơn khi báo cáo:** Nhiều người sống sót không báo cáo ngay lập tức. Ngay cả khi có báo cáo, một số có thể muốn nhận được sự hỗ trợ từ Tinder còn một số thì không. Các bản cập nhật mới của ứng dụng sẽ trao quyền cho những người sống sót có nhiều lựa chọn báo cáo hơn. Họ có thể lựa chọn báo cáo một đối tượng mà họ đã hủy tương tác trong trường hợp họ chọn chờ đợi một khoảng thời gian thay vì báo cáo ngay lập tức. Người sống sót cũng có thể chọn nhận thông báo về hành động đã được Tinder thực hiện xử lý trường hợp cụ thể của họ để thấy tự tin hơn với lựa chọn của mình. Dưới đây là thông tin chi tiết hơn và hình ảnh về những thay đổi được thực hiện đối với chức năng báo cáo trong ứng dụng.
- **Đễ dàng tiếp cận các tùy chọn hỗ trợ khác nhau:** Không phải ai cũng cảm thấy thoải mái khi gửi báo cáo. Trong Trung tâm an toàn của Tinder có nhiều tùy chọn hỗ trợ khác nhau. Đây là một phần trong nỗ lực phát triển của Tinder để cung cấp thông tin cho các thành viên về các tính năng an toàn, đồng thời cung cấp tài nguyên và công cụ hỗ trợ được địa phương hóa. Trung tâm An Toàn hiện có thể truy cập hầu như ở mọi nơi trong ứng dụng, vì vậy, thành viên chỉ cần một lần nhấn để nhận được trợ giúp.

"Các thành viên đang tin tưởng và chia sẻ với chúng tôi khía cạnh vô cùng nhạy cảm và dễ bị tổn thương trong cuộc sống của họ. Chúng tôi tin rằng chúng tôi có trách nhiệm hỗ trợ họ trên mọi bước trong cuộc

hành trình, khi họ có trải nghiệm xấu trong hay ngoài ứng dụng", Bà Tracey Breeden, Phó chủ tịch Vận động Xã hội và An toàn của Tinder và Match Group cho biết. "Hợp tác với RAINN đã cho phép chúng tôi được thông báo và tiếp cận một cách nhanh chóng, kịp thời để hỗ trợ những thành viên bị ảnh hưởng bởi quấy rối và lạm dụng".

Bà Clara Kim, Phó Chủ tịch Dịch vụ Tư vấn tại RAINN cho biết: *"Bằng cách áp dụng các phương pháp tiếp cận và nhận thông báo nhanh chóng và kịp thời, Tinder sẽ được trang bị tốt hơn để hỗ trợ các thành viên có thể đã trải qua tổn thương và thực hiện hành động nhanh hơn, minh bạch hơn chống lại những kẻ xấu".*

Cùng với bộ tính năng và biện pháp an toàn của Tinder, những thay đổi mạnh mẽ này thể hiện cam kết của Tinder hợp tác với các chuyên gia để giúp ứng dụng trở nên an toàn hơn, với một cộng đồng hòa nhập hơn. Đọc thêm về [các tính năng an toàn hàng đầu trong ngành mà Tinder đã ra mắt trong hai năm qua](#).

<https://vn.tinderpressroom.com/news?item=122486>