Tinder Newsroom

Tinder gör om supportsidorna för att ge bättre hjälp till personer som har utsatts för övergrepp

Ett traumainriktat bemötande framtaget för att ge medlemmar fler valmöjligheter och mer information när de behöver det som mest.

Efter flera månaders arbete tillsammans med organisationen RAINN, presenterar Tinder nu ett nytt sätt att bemöta anmälningar om övergrepp och trakasserier. Det nya arbetssättet är utformat för att skruva upp säkerheten och ge utsatta personer mer kontroll, översikt och större möjlighet att påverka hur de vill gå vidare med en anmälan. Uppdateringen utgör basen för Tinders fortsatta utveckling av stödprogram för medlemmar. Till en början inkluderar det nya arbetssättet bland annat löpande utbildning för interna team, produktutveckling och ökad tillgång till Tinders stora nätverk av stödresurser för den som utsätts för övergrepp och trakasserier.

- **Utbildning för nya medarbetare, framtagen tillsammans med RAINN:** Alla som arbetar på Tinders kundtjänst har genomgått ett nytt utbildningsprogram, utvecklat i samarbete med RAINN. Utbildningen hjälper dem att förstå hur en utsatt person hanterar och rapporterar incidenter som övergrepp och trakasserier, att känna igen allvarliga kränkningar som kan vara svåra för medlemmar att förmedla och sätta ord på, samt hur de ska agera vid anmälningar om övergrepp. Utbildningen är nu en obligatorisk del av onboardingen för Tinders nyanställda kundtjänstmedarbetare.
- **Fler valmöjligheter och ökad transparens vid rapportering:** Få av dom som utsätts för övergrepp anmäler händelsen direkt. Uppdateringar i appen inkluderar dels ett mer direkt sätt för en medlem att rapportera en profil som inte finns kvar som en befintlig matchning, ifall de har valt att vänta med att göra en anmälan. Medlemmar får även tillgång till mer information om vad som händer med en genomförd anmälan. Tinders medlemmar ska alltid känna sig trygga i att de har valmöjligheter. För en närmare presentation och bilder av uppdateringarna kring det nya rapporteringssystemet läs mer här.
- **Fler supportfunktioner, mer lättillgängligt:** Alla är inte bekväma med att göra en anmälan, därför finns det ett stort utbud av supportfunktioner i Tinders säkerhetscenter. Det är en lättillgänglig del av appen som ständigt hålls uppdaterad med aktuell information om säkerhetsfunktioner och lokala resurser samt hjälpverktyg. Tinders säkerhetscenter är nu tillgängligt från de flesta vyer i appen – och hjälp finns bokstavligt talat bara ett tryck bort.

- *Våra medlemmar anförtror oss en känslig och sårbar del av sitt liv, och vi har ett ansvar att stötta dem genom alla delar av den resan, även om de har dåliga upplevelser i eller utanför appen,* säger Tracey Breeden, vice president Safety and Social Advocacy för Tinder och Match Group. *Arbetet med RAINN har hjälpt oss att ta fram ett traumainriktat bemötande för att stötta medlemmar som utsatts för övergrepp och trakasserier.*

- *Genom att utveckla ett traumainriktat bemötande kommer Tinder att vara ännu bättre rustat för att stötta medlemmar vid eventuella dåliga erfarenheter samt kunna ta till snabbare och mer transparenta åtgärder mot de som inte sköter sig,* säger Clara Kim, vicepresident för konsulttjänster på RAINN.

Förändringarna implementeras tillsammans med Tinders gedigna säkerhetsfunktioner för att förebygga övergrepp – ett resultat av Tinders samarbete med experter för att göra appen säkrare och mer inkluderande. Tinders pressrum hittar du mer information och de senaste nyheterna från Tinder inom säkerhet.

Rapportering faktablad
(663 KB)