

TARTU ÜLIKOOL

Majandusteaduskond

Erika Smirnova

VÄÄRKÄITUMISEST TEAVITAMINE TEENINDUSETTEVÕTTE NÄITEL

Bakalaureusetöö

Juhendaja: kaasprofessor Anne Reino

Tartu 2024

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

**Sisukord**

Sissejuhatus.....	4
1. Väärkäitumisest teavitamise teoreetiline käsitlus .....	7
1.1. Väärkäitumisest teavitamise olemus ja olulisus .....	7
1.2. Valmisolekut väärkäitumisest teavitada mõjutavad tegurid .....	12
1.3. Väärkäitumisest teavitamise protsess .....	17
2. Väärkäitumisest teavitamise uuring teenindusettevõttes .....	22
2.1. Uurimismetoodika ja valimi kirjeldus.....	22
2.2. Teenindusettevõttes läbiviidud uuringu tulemused.....	25
2.3. Järeldused ja soovitused ettevõttele .....	33
Kokkuvõte.....	37
Viidatud allikad.....	41
Lisad.....	46
Lisa A. Vihjeandmise mõiste käsitlus teaduslikes töödes .....	46
Lisa B. „Vilepuhumise kolmnurk“ .....	47
Lisa C. Poolstruktureeritud intervjuu küsimused.....	48
Lisa D. Nõusoleku leht .....	49
Lisa E. Järelduste ja varasemate uuringute tulemuste võrdlev tabel.....	50
Summary .....	52

### Sissejuhatus

Organisatsioonisisest väärkäitumist märgates on töötajal või äripartneril kaks valikut – teatada või varjata. Mis võib seda valikut mõjutada? Hirm töö kaotamise ees, teiste suhtumine rikkumistest teavitajatesse, lojaalsus või mõni muu põhjus? Ühest küljest on lootust, et kui olukorrast teavitada, siis sellega tegeletakse ja leitakse lahendus, kuid teisest küljest võivad eeltoodud kartused olla õigustatud.

Vihjeandmine ja vilepuhumine (ingl *whistleblowing*) on sünonüümid, mis tähistavad tegevust, mille käigus rikkumist märganud isik sellest teatab ja mille tulemusena saab rikkumine organisatsioonisiselt või väljaspool seda avalikuks, võimaldades probleemi lahendada (Near & Miceli, 1985; Eesti Keele Instituut [EKI], n.d.). Isikuid, kes teatavad ebaeetilise või ebaseadusliku tegevusest, nimetatakse vihjeandjateks, mille sünonüümid on vilepuhujad, lekitajad, lokulööjad, informeerijad, teatajad ja teavitajad (EKI, n.d.). Vihjeandmise ja vilepuhumise mõisted tähistavad üht ja sama tegevust ning on laialt kasutatavad väärkäitumisest teavitamise teema kontekstis, mistõttu käesolevas töös kasutatakse mõlemat mõistet. Väärkäitumist vaadeldakse nii ebaeetilise kui ka ebaseaduslikkuse vaatepunktist. Vilepuhumise teemat käsitlevates uuringutes räägitakse sellistest rikkumistest, mis võivad olla otseselt või kaudselt suunatud töötaja või tema heaolu vastu. Töötajaid võivad otseselt mõjutada näiteks väärkohtlemine, ahistamine ja diskrimineerimine (Robinson, Robertson & Curtis, 2012; Culiberg & Mihelič, 2017). Kaudsete rikkumiste hulka võivad kuuluda näiteks altkäemaksuga seotud tegevused (Culiberg & Mihelič, 2017). Nende rikkumistega võivad töötajad tööl iga päev kokku puutuda. Rikkumisest teavitajat nimetatakse käesolevas töös vihjeandjaks, informeerijaks, teatajaks, teavitajaks või vilepuhujaks, sest neid kõiki mõisteid kasutatakse laialt erinevates teemat puudutavates allikates.

Vaatamata sellele, et Near ja Miceli (1985) rõhutavad, et teavitajaks on ettevõttes töötav isik, on teistes töödes mõistet täiendatud ning lisaks töötajatele võib vilepuhujateks pidada ka koostööpartnereid – nad võivad olla ettevõttega jätkuvalt seotud või siis olla olnud ettevõttega kunagi seotud (Culiberg & Mihelič, 2017; Near & Miceli, 1985; Valentine & Godkin, 2019). Asjaolu, et tihedamini vaadeldakse vihjeandjatena organisatsiooniga otseselt seotud inimesi, võib tuleneda asjaolust, et neil inimestel on ligipääs organisatsiooni andmetele ja nad on seotud organisatsiooni protsessidega, mistõttu nad võivad eri situatsioonidele kiiremini reageerida kui välised osapooled.

Vihjeandmise defineeris esimest korda Ameerika Ühendriikide tarbijakaitsja Ralph Nader 1970. aastatel, kuid selle teema teaduslikku uurimist alustati alles 1980. aastatel

(Devitt, 2015; Vandekerckhove & Lewis, 2012). SCOPUSE andmebaasist on näha teema uurimise tõusutrend: kui esimestel aastatel käsitleti teemat veel võrdlemisi vähe, siis 21. sajandil on teema populaarsus aina rohkem kasvanud. Näiteks 1992. aastal käsitleti vilepuhumisest 22 artiklis, aga 2020. aastal juba 227 artiklis. Samas on andmebaaside põhjal leitud, et kõige rohkem on teemat teaduslikult käsitletud Ameerika Ühendriikides (edaspidi ka USA), Suurbritannias ja Austraalias. Põhjus võib olla selles, et need riigid on demokraatlikud ja arenenud sõnavabadusega. Lisaks on need riigid ühed esimestest, mis hakkasid tegelema vilepuhujate kaitsmisega (Parikka, 2023; GOV.UK, 2015), tänu millele on vilepuhumine seal rohkem soodustatud kui teistes riikides.

Eesti kontekstis on vihjeandmise teemat uuringutes vähe käsitletud. Mõnes Eesti kõrgkoolis on teemat käsitletud lõputööna. Näiteks uuriti suhtumist vihjeandmisse Maksu- ja Tolliameti näitel (Kõrbe, 2020), püüti aru saada teavitamisprotsessi loomiseks olulistest teguritest Eesti kohalike omavalitsuste tasemel (Burov, 2020) ja analüüsiti korruptsioonist teatajate kaitse rakendamise võimalust Eesti avaliku teenistuse tasemel (Sihver, 2007). Vilepuhumist puudutavate uuringute vähesuse põhjuseks Eestis võib olla asjaolu, et vihjeandmise süsteemid on loodud vähestes organisatsioonides ja Eestis puudub piisav vihjeandjate kaitse, mistõttu ei julge töötajad märgatud väärkäitumisest teatada. Mittetulunduslik ühing Korruptsioonivaba Eesti märkis oma kodulehel, et Eestis ei ole teadlikkus vihjeandmisest piisavalt levinud ning Eestis suhtutakse vihjeandmisse üsna negatiivselt (Korruptsioonivaba Eesti [KVE], n.d.b). Võrreldes Euroopa Liiduga (edaspidi ka EL) on inimeste valmidus rikkumistest raporteerida Eestis 6% väiksem (Korruptsioonivaba Eesti [KVE], n.d.a), millest tulenevalt pole vihjeandmine Eesti ühiskonnale omane. Arvestades vihjeandmise teema ebapiisavat õiguslikku reguleeritust ja kahetist suhtumist vihjeandjatesse, on ilmne, et teema nõuab täiendavat uurimist ning nügimismeetmete kasutamist vilepuhumise soodustamiseks ja negatiivsete tagajärgede minimeerimiseks.

Arvestades asjaolu, et maailma eri paigus esineb eri tüüpi ebaeetilist ja ebaseaduslikku tegevust, muutub teavitamine järjest olulisemaks. Näiteks organisatsiooni Association of Certified Fraud Examiners (edaspidi ka ACFE) 2010. aasta aruande kohaselt ulatuvad finantspettusest tulenevad ülemaailmsed kahjud kahe triljoni USA dollarini, sealhulgas on ettevõtete kahjud 5% aastas (Robinson et al., 2012). ACFE tõi esile ka kahjumi teema ning väitis, et teavitamiskanalite kasutamine vähendab ettevõtete rahalist kahju 50% (Paalberg, 2021). Väärkäitumistest teavitamine on tõhus vahend, mis aitab võidelda finantskuritegude ja muude rikkumisvormidega (Devitt, 2015; Robinson et al., 2012; KVE, n.d.b), sest valitsustel ja pankadel on keeruline kõiki ettevõtteid korruga jälgida, et kahtlasi tehinguid või

võimalikke rikkumisi õigeaegselt tuvastada. Mitte kõik inimesed ole aga valmis rikkumistest teavitama, mis võimaldab rikkujatel rikkumistega jätkata ja rikkumisi organisatsiooniväliste inimeste eest varjata. Nii muutuvad tegevusetuse kasuks otsustanud isikud süüteo toimepanemise osalisteks. Hilinemisega avastatud ebamoraalne või ebaseaduslik tegu võib põhjustada ühiskonnale suurt kahju ja seda ei ole alati võimalik kõrvaldada või tagasi pöörata (näiteks surm või püsivad terviseprobleemid). Rikkumiste avalikustamisega kaasneb vähem kahtlaste teenusepakkujate või tootjate ohvreid ning vähem ebaõiglast kohtlemist töö.

Bakalaureusetöö eesmärk on välja selgitada väärkäitumisest teavitamist pärssivad tegurid ning koostada ettepanekud teavitamise protsessi tõhustamiseks teenindussektori ettevõtte näitel.

Bakalaureusetöö eesmärgi saavutamiseks on püstitatud järgmised ülesanded.

- Selgitada rikkumisest teavitamise põhisisu ja tähtsus.
- Selgitada kirjanduse abil teavitamist või mitte teavitamist mõjutavaid tegureid.
- Kirjeldada ja analüüsida teavitussüsteeme.
- Välja töötada uurimismetoodika ja läbi viia uuring rikkumisest teavitamise kohta ettevõttes X.
- Analüüsida uuringu tulemusi.
- Teha ettepanekuid rikkumisest teavitamise protsessi parendamiseks.

Bakalaureusetöö koosneb kahest peatükist. Esimeses peatükis vaadeldakse uurimisprobleemi teoreetiliselt, analüüsitakse kirjandust, uuringuid ja artikleid, defineeritakse võtmetermid, selgitatakse välja võimalikud vilepühumise ja rikkumiste liigitusviisid ning kirjeldatakse teavitamise protsessi etappe. Samas peatükis selgitatakse teema olulisust ja tuuakse välja tegureid, mis mõjutavad inimeste valmidust vilet puhuda. Teises peatükis vaadeldakse uurimisteemat empiirilisel ja viiakse läbi poolstruktureeritud intervjuud ettevõttes X. Intervjuude kaudu selgitatakse konkreetse ettevõtte näitel, kuidas töötajad suhtuvad rikkumisest teavitamisse, mis sellele kaasa aitab ja mis seda takistab. Uuring viiakse läbi teenindussektoris, kuna see on tihedalt seotud klientidega, kes võivad mõjutada töötajate psühholoogilist seisundit, mis võib tekitada täiendavaid rikkumiste käivitajaid. Lisaks ei pruugi klienditeenindamine olla iga töötaja jaoks lihtne tegevus, kuna selles valdkonnas võib eri tüüpi inimestega ette tulla erinevaid olukordi, mis omakorda võib kaasa tuua töötajate voolavuse. Seoses pideva kaadrivoolavusega võib tekkida probleeme töötajate sisseelamisega ja sobitumisega. Empiirilise osa tulemuste põhjal selgitatakse välja, miks töötajad ei teavita

rikkumistest, ning tehakse ettepanekuid olemasolevate protsesside täiustamiseks ja parandamiseks.

Käesoleva töö autor tänab oma lõputöö juhendajat Anne Reinot, kes andis nõuannete ja kommentaaridega töösse hindamatu panuse, ettevõtte esindajat, kes aitas uuringus osa võtta soovivate osalejate leidmisel, ning kõiki uuringus osalenuid, kes leidsid aega oma mõtteid ja kogemusi jagada, ning uuringu läbiviimiseks loa andnud ettevõtet.

Märksõnad: vilepuhumine, vihjeandmine, valmisolek teavitada, väärkäitumine, rikkumine, teavitamise kanalid, teavitamise protsess.

## **1. Väärkäitumisest teavitamise teoreetiline käsitlus**

### **1.1. Väärkäitumisest teavitamise olemus ja olulisus**

Vilepuhumist käsitlevas kirjanduses mainitakse, et esimene teadaolev tänapäeva mõistes vilepuhumise juhtum toimus 1777. aastal. USA mereväe ohvitserid Samuel Shaw ja Richard Marven teatasid oma ülemusele komandöri Esek Hopkinsi rikkumistest, mistõttu algatati kriminaalasi ohvitseride vastu ning nad vallandati ja vangistati. Ohvitserid palusid õigusliku abi Kontinentaalselt Kongressilt, mille tulemusel võeti USAs 1778. aastal vastu esimene vilepuhujate kaitse seadus ning kriminaalasi lõpetati ohvitseride võidu ja komandöri vallandamisega. (The Employment Law Group [TELG], n.d.; Visslan, 2022) Sellest sündmusest saab järeldada, et probleemi lahendamiseks on vaja vähemalt ühe-kahe inimese sekkumine. Kui inimestel puuduks julgus selliseid tegusid ette võtta, oleks ühiskonnal keerulisem areneda ja pakkuda kõikidele liikmetele võrdseid võimalusi. Iga arenguvaldkond vajab mingisugust tõuget mis tahes avaldumisvormis.

Vihjeandmise terminit käsitletakse eri teadustöodes erinevalt. Terminite kokkuvõttev tabel on esitatud lisas A. Mõnes uuringus ei ole vilepuhumise definitsiooni määratletud, kuid enamasti peetakse vihjet andvaks isikuks ettevõtte andmetele juurdepääsu omavat või omanud isikut (Jubb, 1999), kes on kas organisatsiooniga jätkuvalt seotud (Tsahuridu & Vandekerckhove, 2008; Near & Miceli, 1985) või oli sellega kunagi seotud (Near & Miceli, 1985). Mõnes teaduslikus töös on välja toodud, et teavitada saab ka ebamoraalsetest ja ebaseaduslikest tegudest (Anvari, Wenzel, Woodyatt & Haslam, 2019; Near & Miceli, 1985). Mõned teised teadlased on pannud rõhku ainult ühele rikkumise tüübile, kas ebamoraalsele (Dungan, Waytz & Young, 2015) või ebaseaduslikule (Jubb, 1999; Tsahuridu & Vandekerckhove, 2008). Jubb (1999) on toonud välja ka ebatavalise käitumise, millele võidakse vilepuhumise abil tähelepanu pöörata. Ebatavaline käitumine võib hõlmata nii ebaseaduslikkust kui ka ebaeetilisust, sest mõlemad tüübid väljuvad normaalse käitumisviisi raamidest. Vilepuhumise kanalina oli toodud välja kas üldiselt väline kanal (Anvari et al.,

2019; Jubb, 1999) või pädev isik või organisatsioon, millel on võimalused ja vajalik võim probleemi reguleerimiseks (Near & Miceli, 1985). Kolmas pädev pool võib olla nii keegi organisatsiooni sees kui ka väljastpoolt organisatsiooni (Dungan et al., 2015).

Kokkuvõtvalt tähistab vilepuhumine väärkäitumisest teavitamist organisatsiooniga jätkuvalt või endiselt seotud isiku poolt, kellel kas on või oli ligipääs organisatsiooni andmetele, mille abil teavitatav probleem tuvastati. Probleemseks võib osutuda mingisugune ebatavaline – kas ebamoraalne või seadusevastane – tegevus, millest teavitatakse kas organisatsioonisiselt või organisatsiooni välja pädeva isiku või organisatsiooni poolt lähtuvalt probleemi iseloomust ja raskusetasemest. (Tsahuridu & Vandekerckhove, 2008; Near & Miceli, 1985; Jubb, 1999; Dungan et al., 2015; Anvari et al., 2019) Kuigi eri autorid võivad vilepuhumise mõistet defineerida erinevalt, võib kõikide pakutud definitsioonidel leida ühiseid jooni. Mõiste defineerimine võib erineda põhjusel, et igal uuringu eesmärgid on erinevad ning uuringu keskmes on eri objektid.

Oluline on eristada vilepuhumist ja kaebamist. Kaebus on isiklik küsimus, mida lahendatakse kaebaja isiklikes huvides. Vihjeandmine seevastu hõlmab laiemat hulka sidusrühmi, kes on kõnealuse probleemi suhtes haavatavad. (Homann, 2023) Väärkäitumisest teavitamisega püütakse ennetada, maandada või avastada võimalikke riske, mis võivad negatiivselt mõjutada nii tarbijate kui ka organisatsioonidega seotud inimeste heaolu (Valentine & Godkin, 2019). Töötajate ettepanekud ettevõtte tulemuslikkuse parandamiseks ei ole samuti vihjeandmine, sest sellega ei püüta juhtida tähelepanu rikkumistele, vaid eesmärk on äritegevuse parandamine (Near & Miceli, 1985). Tavaliselt kasutatakse teavitamiseks vihjeliine või muid anonüümsust tagavaid teavituskanaleid, kuna vihjeandjad kardavad, et jagatav teave võib neid kahjustada kättemaksuohu tõttu. Kaebusi või ettepanekuid käsitletakse vabamalt, kuna need ei nõua konfidentsiaalsust ja neid esitatakse näiteks spetsiaalsete tagasisidevormide või otsese juhiga vestluste kaudu.

Homann (2023) jagab teavitamise kaheks: sisemiseks ja väliseks. Sisemine teavitamine toimub ettevõtte sees, näiteks juhi, juhi otsese juhi või personaliosakonna kaudu. Välise teavitamise puhul toimub teavitamine väljaspool ettevõtet, näiteks meedia, õiguskaitseorganite või sotsiaalmeedia kaudu. (Homann, 2023) Vandekerckhove ja Phillips (2019) on teinud uuringu, mille tulemusel nad järeldasid, et esimesel katsel teavitatakse enamasti (89,6%) ettevõtte sees, ka teisel katsel on sisemine teavitamine ülekaalus (72,3%), kuid iga järgneva katsega valmidus teavitada ettevõttesiseselt langeb ja eelistus teavitada ettevõtteväliselt suureneb (Vandekerckhove & Phillips, 2019). Töötajad muudavad iga järgmise katsega oma teavitamise eelistust just seetõttu, et kaotavad usu, et probleemi saab

organisatsioonisiselt lahendada, sest eelnevatel katsetel neid kas ignoreeriti või siis kasutati nende vastu repressiivseid meetmeid. Repressiivsete meetmete puhul võib töötaja reageerida teravamalt ja püüda end kaitsta väliste kanalite kaudu. Kuigi käesolevas töös kirjeldatakse nii sisemist kui ka välist teavitamise liiki, on fookus sisemisel teavitamisprotsessil, sest empiiriline osa tugineb konkreetse ettevõtte näitel uurimuse eesmärkide täitmiseks. Ettevõtete jaoks on samuti oluline soodustada sisemist teavitamist, kuna see aitab kiiremini leida probleemi juurpõhjuse ning lahendada seda väiksema kuluga. Moraalsest vaatenurgast on samuti lubatav väline informeerimine, kui organisatsioonisiselt on kasutatud kõik võimalused probleemi lahendamiseks, kuid see ei toonud soovitud tulemust.

Teavitajad jagatakse samuti sisesteks ja välisteks. Töötajaid peetakse sisesteks teavitajateks, koostööpartnereid aga välisteks. (Culiberg & Mihelič, 2017; Mesmer-Magnus & Viswesvaran, 2005; Smaili & Arroyo, 2019) Smaili ja Arroyo (2019) on leidnud, et ACFE 2016. aasta uuringu alusel on vihjeandjad aidanud avastada rohkem kui kolmandiku pettustest, milles teavitajad olid asutuste töötajad umbes pooltel juhtudel (Smaili & Arroyo, 2019). Sellest tulenevalt on töötajatel oluline roll rikkumiste avastamisel ning reeglina tuleb teavitamisprotsessis rohkem vihjeid töötajatelt kui teistelt pooltelt.

Vihjeandjate motiividest ja stiimulitest arusaamiseks võib abiks olla vihjeandjate eristamine liigitamise abil. Clark (2023) toob välja neli vihjeandja tüüpi: solvunud (ingl *offended*), kahjustatud (ingl *damaged*), oportunistlik (ingl *opportunistic*) ja kättemaksev (ingl *retaliatory*). Solvunud teavitaja teatab õiglustunde tõttu rikkumisest, mis on vastuolus tema väärtustega. (Clark, 2023) Näiteks kui ta märkab, et kolleegi koheldakse halvasti, jättes ta olulise teabeta, siis saab teavitaja ühendust võtta oma juhiga, et proovida olukorda lahendada. Kahjustatud teavitaja on rikkumise tulemusel vigastada saanud, millest ta teada annab (Clark, 2023). Näiteks ta on kogunud kolleegi seksuaalset ahistamist, millest teavitas oma juhti. Oportunistlik teataja informeerib isiklikel eesmärkidel, et oma karjääri edendada (Clark, 2023). Näiteks ta on küsinud suurema palka, aga juht ei olnud rahul tema töötulemustega, mistõttu ei nõustunud palga tõstmisega. Selle tulemusel kaebas teavitaja personaliosakonda, et teda diskrimineeritakse. Kättemaksev teavitaja puhub vilet, et kahjustada ettevõtet näiteks rahulolematuse tõttu (Anvari et al., 2019; Clark, 2023). Näiteks teavitaja soovib ametikõrgendust, aga ametikohal, mida teataja soovib saada, töötab tema kolleeg. Teataja leiab põhjuse, miks tema töökaaslast võidakse vallandada, ja teatab sellest. Eelmainitud vihjeandjate seas käituvad solvunud ja kahjustatud vihjeandjad õigustavalt, sest nende motiiv on probleemi lahendamine, mis võib lõpptulemusena kõigile kasu tuua. Oportunistlik ja

kättemaksev vihjeandja näeb enda ees eesmärgi ja ta püüab seda saavutada hoolimata tagajärgedest, mis pole eetiliselt õige.

Ka Smaili ja Arroyo (2017) jagavad informeerijaid neljaks tüübiks: kaitsev (ingl *protective*), skeptiline (ingl *skeptical*), rollist tulenev (ingl *role-prescribed*) ja omakasupüüdlük (ingl *self-interested*). Kaitsvad teatajad teavitavad organisatsioonisiselt ning nad teevad seda kas altruistlikel (asutuse või ühiskonna kaitse) või individuaalsetel põhjustel (enda kaitse). Skeptilised teatajad sarnanevad kaitsvate teatajatega, aga teavitavad organisatsioonist välja, sest ei usu, et organisatsiooni teavitamissüsteem on usaldusväärne ja efektiivne. (Smaili & Arroyo, 2019) Kaitsva ja skeptilise vihjeandja näitena võib tuua olukorra, kui vihjeandja märkas, et juht solvab töötajaid, mistõttu vihjeandja otsustab vihje anda kas personaliosakonda (kaitsev teataja) või kajastada seda meedias (skeptiline teataja). Rollist tulenevad teatajad ei ole organisatsiooniga otseselt seotud, kuid nende ülesanne on otsida ja avastada rikkumisi (Smaili & Arroyo, 2019). See võib olla näiteks tööinspektsiooni esindaja, kes tuleb ettevõttesse ja registreerib nõuetele mittevastava olukorra ning koostab lähtuvalt tööinspektsiooni nõuetest ja protsessidest aruande. Omakasupüüdlükud teavitajad on samuti ettevõttega mitteseotud isikud, kes teavitavad isiklikul huvil (raha või maine) ettevõtetest välja (Smaili & Arroyo, 2019). See võib olla näiteks ajakirjanik, kes võtab ühendust ettevõtte töötajatega, et saada nendelt huvitavat teavet artikli jaoks. Kõigi eelnimetatud vilepuhujate tüüpide seas on õigustatud kaitsvad ja rollist tulenevad vilepuhujad, sest nad kas soovivad lahendada organisatsioonis tekkinud probleeme, püüdes lahendada neid esialgu organisatsioonisiselt, või siis täidavad oma tööülesannet. Skeptilise ja omakasupüüdliku vilepuhujaga puhul on olukord vastupidine – probleemi ei üritada lahendada organisatsiooni sees ja käitatakse organisatsioonile kahju tooval moel, kaheldes kas juhtkonna aususes või siis soovitakse raha teenida.

Väärkäitumine on lai mõiste, mida võib kõige lihtsamalt jaotada ebaseaduslikuks ja ebaeetiliseks tegevuseks. Mõned rikkumised võivad siiski olla keerulisemad, kuna need hõlmavad nii ebaeetilisust kui ka ebaseaduslikkust. Et mõista, millistest rikkumistest saab ja tuleks teatada, võib need jagada rühmadeks: kõlblusetud tegevused, seadusega karistatavad tegevused ning nii seadusevastased kui ka ebaeetilised tegevused.

Väärkäitumise alla kuuluvad sellised kõlblusetud tegevused, nagu näiteks huvide konflikti teabe varjamine, sise-eeskirjade ja protseduuride eiramine, ahistamine, kiusamine ja solvamine. Seadusega karistatavad tegevused on näiteks raamatupidamis- ja finantspettused (sealhulgas maksudest kõrvalehoidumine, korruptsioon, finantsaruandluse pettus) ja diskrimineerimine. Nii seadusevastased kui ka ebaeetilised on sellised rikkumised, nagu

ebapiisav sisekontroll, keskkonna kahjustamine, füüsiliste ja psühholoogiliste terviseprobleemide tekitamine ja vastava märgiseta kõlbmatute toodete müümine. Lisaks on ka olemas konfidentsiaalsust puudutav alarühm, mis kuulub nii ebaeetiliste kui ka ebaseaduslikke tegude juurde. Selliste rikkumiste juurde kuuluvad siseteabe ja ettevõtte saladuste avaldamine kõrvalistele isikutele või nende kasutamine omakasusaamise eesmärgil, andmete võltsimine, isikuandmete kaitse üldmääruse (edaspidi ka GDPR) põhimõtete rikkumine, hankemenetluse rikkumine ja rikkumise varjamine. (Culiberg & Mihelič, 2017; Devitt, 2015; Homann, 2023; Paalberg, 2021; Robinson et al., 2012; AS Tallinna Vesi, n.d.) Ülaltoodud autorid ei ole ühiselt eristanud rikkumiste raskusastmeid, mis võib tuleneda asjaolust, et tegemist on subjektiivse teemaga, mille kohta on kõigil oma hoiakud ja tajumised. Kõigi rikkumiste puhul on aga tegemist tahtliku tegevusega.

Robinson et al. (2012) on oma empiirilises uuringus välja toonud, et vargustest raporteeritakse rohkem kui raamatupidamispettustest, mis tuleneb inimeste rikkumise tajumisest (Robinson et al., 2012), kuna üks probleem tundub neile kriitilisem kui teine, kuigi sisuliselt tähendavad mõlemad peaaegu sama asja, kuid erinevad nimetuse alusel. Culiberg ja Mihelič (2017) liigitavad rikkumisi kahjulikkuse alusel, mille puhul füüsilist kahjustamist peetakse tõsisemaks kui psühholoogilist või majanduslikku (Culiberg & Mihelič, 2017), sest füüsiline kahju on nähtav ja teravamalt tuntav. Samas ebaseaduslikke tegevusi ja seksuaalset väärkäitumist on peetud raskemaks rikkumiseks kui probleeme, mis on seotud keskkonnaalaste rikkumistega või diskrimineerimisega (Culiberg & Mihelič, 2017). Teatajale surve avaldamine (näiteks tagakiusamine või vallandamine) kuulub samuti seadusega karistatavate rikkumiste hulka (Justiitsministeerium, n.d.). Tegevuste loetelu, mille kohta võib vihjeid anda, on lõputu, sest iga võimalikku rikkumist on raske ette näha ja kirja panna. Kui aga rikkumisest teatakse, on võimalik, et rikkuja reageerib vilepuhujale ükskõik millise ülaltoodud tegevusega, mille tulemus on rikkumiste tsükel, mida käsitletakse kõrgemal tasemel, olenevalt kehtiva rikkumisest teavitamise protsessi etapist ja ulatusest.

Teavitamise olulisuse määramiseks saab tuua järgmisi põhjusi: võimaldab organisatsioonil probleemiga võimalikult vara tegeleda, lihtsustades selle kõrvaldamise protsessi ja vältides suuremate rikkumiste teket; aitab luua läbipaistvat, konkurentsivõimelist ja ausat äri; suurendab firmade atraktiivsust potentsiaalsete klientide ja väärtuslike töötajate silmis (Justiitsministeerium, n.d.). Vilepuhumiseta on keerulisem tagada ettevõtete ausust ja läbipaistvust, ennetada või peatada ebaseaduslikke ja ebaeetilisi tegevusi, mis võivad viia võimu kuritarvitamiseni, mis iseenesest ei võimalda võrdseid võimalusi, ning seetõttu kaotavad ettevõtted ja töötajad nii rahaliselt kui ka maines (KVE, n.d.b).

Väärkäitumisest teavitamine on võtmekomponent, mis julgustab organisatsioone järgima ausaid äritavasid, hoolimata kiusatusest ebaausatest tegudest kasu saada (Justiitsministeerium, n.d.). Üheks näiteks ametialasest hooletusest on Bottropi apteegi skandaal, kus aastatel 2012–2016 müüdi aladoseeritud ravimeid, põhjustades tervisekahju samu ravimeid tarvivatele patsientidele. Kolleegid teatasid kaastöötaja ebaseaduslikust tegevusest, mille tulemusena süüdlane vangistati ning talle määrati eluaegne farmaatsiatööstuses töötamise keeld ja kohustati maksma riigile hüvitist. (Pharmacist cheated cancer patients to turn profit, 2018; Vergleichsstudie zum Bottroper Apothekerskandal vorgestellt, 2021) Ülaloodud näide demonstreerib vihjeandmise teema tähtsust ühiskonna jaoks.

## **1.2. Valmisolekut väärkäitumisest teavitada mõjutavad tegurid**

Käesolevas lõputöös vaadeldakse väärkäitumise nähtust kui laia mõistet, mille alla kuulub suur hulk erinevaid rikkumisi. Üks raskematest ja laialt levinumatest väärkäitumise näidetest on korruptsioon, mida uurivad erinevad organisatsioonid. Näiteks 2023. aastal avaldas Eurobarometer uuringu tulemused ELi elanike suhtumisest korruptsiooni. Vähem kui pooled küsitlusele vastanutest teadsid, kuhu korruptsioonijuhtumitest teatada. 47% vastanutest leidis, et teabe tõestamise raskus takistab vihjeandmist, 30% arvas, et takistuseks osutub asjaolu, et teavitamise tulemusena ei karistata rikkujaid ning 28% oli arvamusel, et teavitajad pole kaitstud. Peale selle näitas uuring, et 85% korruptsiooni märganutest ei teavitanud sellest (Eestis 68%). (Belgium, 2023) Nii suur ülekaal viitab, et vihjeandmist mõjutavate tegurite tuvastamine on oluline, kuna sellest lähtuvalt saab võtta meetmeid vilepuhumise soodustamiseks.

Ettevõtte KPMG 2020. aasta Ghana ettevõtete näitel koostatud vilepuhumise uuringu alusel leiti, et 59% töötajatest ei ole ligipääsu vihjeliinile ja 13% avaliku sektori ettevõtetes puuduvad vihjeliinid. Samuti leiti, et 59% vastajatest ei teavitanud rikkumistest, mis toimusid ettevõtte sees, ning enamasti puudutasid rikkumised ebaeetilist käitumist (näiteks onupojapoliitikat või plagiarismi). 56% töötajatest, kes töötasid ettevõtetes, kus puudus vihjeliin, ei teavitanud väärkäitumisest. Ettevõtetes, kus vihjeliin oli olemas, ei teavitanud väärkäitumisest 43% töötajatest. Mitteteatamise põhjustest toodi kõige rohkem välja puudulikku usaldust ja seda, et probleemi ei lahendata. (KPMG, 2020) Ettevõtetes, kus on loodud vihjeliinid, on teavitamine soodustatud, sest nendes ettevõtete töötajad annavad rohkem vihjeid kui nende ettevõtete töötajad, kus ei kasutata vihjeliine. Nii Eurobarometer kui ka KPMG toovad uuringus välja mitteteavitamise põhjusena ettevõtte võimaliku tegevusetuse.

Sageli peletavad potentsiaalseid teavitajaid vilepuhumisega seotud võimalikud tagajärjed, nagu töösuhete halvenemine, isoleerimine, vallandamine, takistused karjääriredelil, kohtuasjad või töötingimuste halvenemine (Clark, 2023; McIntosh et al., 2019; Mesmer-Magnus & Viswesvaran, 2005; Valentine & Godkin, 2019). Kui riigis puudub teavitaja kaitse seadus või see on nõrk, siis vihjeandjad ei tunne end kaitstuna ja kardavad vihjet anda (Latan, Chiappetta Jabbour, Ali, Lopes de Sousa Jabbour & Vo-Thanh, 2023). Lisaks võidakse väärkäitumise varjamiseks püüda kahjustada teavitaja mainet, et suunata tähelepanu rikkujalt teavitajale (van Eijbergen & Siebers, 2023) või takistada kellelgi teatajat usaldamast. Peale teavitaja maine kahjustamise võidakse ta ka kättemaksus lisada „musta nimekirja“, mistõttu võivad teavitajal tekkida raskused uue töö leidmisega (Kenny & Fotaki, 2023). Veelgi enam, ettevõtte reaktsioon võib sõltuda sellest, millise teavituskannali töötaja valib, kas sisemise või välise: kui sisemist kanalit saab juhtida, siis välist mitte (Mesmer-Magnus & Viswesvaran, 2005). Vihjeandjad võivad tõenäolisemalt eelistada välist informeerimist, kui organisatsioonis on vihjeandmise protsess nõrk või olematu, kui teavitajate sõnu ei võeta tõsiselt või kui teavitamisele reageeritakse negatiivselt (Clark, 2023; Homann, 2023). Väline teavitamine valitakse sagedamini pärast mitut ebaõnnestunud katset teavitada ettevõttesiseselt, püüdes lõpuks leida erapooletu poolt, mille tagajärjel võtab terve protsess kauem aega kui reguleerimine ettevõtte sees (Vandekerckhove & Phillips, 2019). Väline teavitamine toob kaasa suurema kahju, mis võib hõlmata õiguslikke tagajärgi, vara väärtuse kaotust või mainekahju, mistõttu kasutavad ettevõtted mõnikord survet, et takistada teabe levikut või teatajale kätte maksta (Clark, 2023; Mesmer-Magnus & Viswesvaran, 2005).

Kenny ja Fotaki (2023) on teinud uuringu, kus küsitlesid inimesi eri riikidest ja valdkondadest, kes on rikkumisest teavitanud ning kellest suurem osa on töölt selle tagajärjel lahkunud. Üle poole intervjuueeritavatest seisis silmitsi ametialandamisega. Suurem osa töölt lahkunutest koondati ja kolmandik lahkus ise. Peale selle, et töötajad on kokku puutunud negatiivse tagajärgiga, mis väljendus töö kaotuses, on nad lisatud ka „musta nimekirja“. Rikkumisest teavitanud inimestest pole ainult kolmandik pärast vihjeandmist nimekirja lisatud. „Must nimekiri“ võis olla ametlik või väljenduda kuulujuttudena. Teavitamise lõpptulemusena suurenesid vihjeandjate kulud kohtu-, tervishoiu- ja haridusvaldkonnas, kuna nad pidid kulutama märkimisväärse summa nii enda kohtus kaitsmisele kui ka halvenenud tervise ravimisele ja ümberõppele. (Kenny & Fotaki, 2023) Uuringust järeldub, et rikkumisest teavitamine võib negatiivselt mõjutada inimesi eri elusfäärides, mille tulemusel kulutatakse palju aega ja raha uue töö otsimisele, terviseprobleemide lahendamisele või enda kaitsmisele

kohtus. Need võimalikud probleemid ja näited võivad esile kerkida siis, kui vihjeandja hakkab teavitamisvajadust kaaluma.

Ühiskond, sealhulgas ka vilepuhuja kolleegid, võivad mõjutada vilepuhuja heaolu, psühholoogilist tervist ja otsust vihjet anda, mis võib väljenduda näiteks ahistamises, häbimärgistamises või väärkohtlemises (Kenny & Fotaki, 2023; Mesmer-Magnus & Viswesvaran, 2005; KVE, n.d.b). Kui vihjeandja psühholoogiline seisund nõrgeneb, siis selle tulemusel võib tekkida vajadus pöörduda terviseasutusse, mis tekitab lisakulusid (Kenny & Fotaki, 2023). Vajadus pöörduda arsti poole võib tekkida psühholoogilise tervise halvenemise tulemusel nõrgenenud immuunsüsteemi tõttu, mille tagajärjel tekivad füüsilise tervise häired. Teavitamist võivad mõjutada ka organisatsioonis loodud teavitamisprotsess ja sellega seotud kogemused (Mesmer-Magnus & Viswesvaran, 2005; Robinson et al., 2012). Kui minevikus on esinenud juhtumeid, mis ohustasid vilepuhuja konfidentsiaalsust, siis süsteemi edaspidi ei usaldata (Robinson et al., 2012). Teavitamise negatiivse mõju leevendamiseks või isegi ärahoidmiseks on oluline, et organisatsioon pakuks töötajatele kaitset ja tuge (Robinson et al., 2012; van Eijbergen & Siebers, 2023). Peale selle tuleb organisatsioonikultuuri arendada teavitamiskultuuri juurutamisega (Clark, 2023) ja töötajatevaheliste suhete tugevdamisega, näiteks koolituste või ühistegevuste abil.

Potentsiaalne vihjeandja võib kaaluda probleemi avalikustamise mõju ettevõttele (McIntosh et al., 2019) ja võimalikku tõhusust. Vihjeandmise tõhusus sõltub suuresti probleemi sügavusest: juurdunud harjumusi on raskem kõrvaldada (Miceli & Near, 2002). Kui vihjeandja teab, et avaldatav informatsioon võib ettevõttele teatud määral kahju tekitada ja selle tagajärjed on pöördumatud (näiteks on tegemist ettevõttes juurdunud normidega), siis suure tõenäosusega otsustab vihjeandja töökoha säilitamiseks sellest mitte teavitada (McIntosh et al., 2019). Vilepühumise muud võimalikud tagajärjed on ärilitsentsi kaotamine ja ettevõtte sulgemine, mis on kahjulik nii organisatsioonile kui ka informeerijale.

Meeskonna suurus mõjutab ka teavitamise otsust: mida väiksem on meeskond, seda väiksem on tõenäosus, et väärkäitumisest teavitatakse, sest suureneb oht, et rikkuja avastab lekke allika (Robinson et al., 2012). Kui vilepuhuja teab, et ta pole ainuke, kes on väärkäitumisest teadlik, suureneb tema enesekindlus, sest teised võivad tema väiteid kinnitada (Near & Miceli, 1985). Tekkida võib ka olukord, kus teataja pole kõigis rikkumise asjaoludes kindel ja tal puuduvad tõendid ning seetõttu loodab ta, et keegi, kes on olukorrast rohkem teadlik, teatab rikkumisest (Clark, 2023). Lisaks on vihjeandja jaoks oluline, et tema märgatud rikkumine oleks ka teiste hinnangul sobimatu (Near & Miceli, 1985). Kui aga ettevõtte ja teavitaja väärtused on erinevad, võib juhtuda, et avalikustatud teavet ei võeta

tõsiselt, kuna seda ei peeta oluliseks probleemiks, millega tuleks tegeleda (Mesmer-Magnus & Viswesvaran, 2005).

Informeerimistõkete tõttu, mis avalduvad negatiivsete tagajärjedena, on oluline välja selgitada mõjukad tegurid, mis vihjeandmist soodustavad, näiteks isiklik motivatsioon, kasvatus, väärtused, eetilised hoiakud, praktilised kaalutlused (näiteks hirm saada süüdistatud rikkumiste toimepanemises või varjamises) (Smaili & Arroyo, 2019; Valentine & Godkin, 2019) ja isiksuseomadused. Näiteks madala enesehinnangu korral teavitatakse vähem ja see on tingitud ükskõiksusega ümberringi toimuva suhtes. (Near & Miceli, 1985) Täiendav tegur on ka väärkäitumise tajumine. Näiteks kui inimene tunneb olukorra pärast viha, tunneb ta kohustust teavitada ja soovi võidelda ebaõigluse vastu (McIntosh et al., 2019; Narkulov, 2023). Lõplik otsus sõltub inimese eelistustest ja iseloomust. Mõnel inimesel on väga erksad ja mõneti kontrollimatud emotsioonid, mille tulemusel tegutsetakse kiiremini ja vahel mõtlematult, kuid tagasihoidlikumate inimeste puhul võivad kahtlused toimida neid peatava mehhanismina.

Vihjeandmist mõjutab tugevalt ka veendumus, et see lahendab probleemi ja toob organisatsioonis kõigile kasu (näiteks parandab töökliimat ja suhteid) (Mesmer-Magnus & Viswesvaran, 2005). Kuid teavitamisvalmidus võib sõltuda rikkumise lähedusest: kui probleem puudutab potentsiaalset vilepuhujat otseselt, siis teatab ta sellest suurema tõenäosusega (Batolas, Perkovic & Mitkidis, 2023). See võib tuleneda asjaolust, et ta on ise tunnistaja, mistõttu ta ei karda, et edastab valeinformatsiooni või et toimepandud rikkumine teda negatiivselt mõjutab. Töökohal võivad tekkida sõprussuhted teiste organisatsiooni liikmetega. Kui rikkujaks on sama tasandi kolleeg, keda peetakse sõbraks ja kellega veedetakse koos aega, siis on tema kohta vihjet anda raskem, kui võõrama töötaja kohta. Teisest küljest aga on lihtsam teatada kolleegi toimepandud rikkumise kui juhi toimepandud rikkumise kohta, mida mõjutab hierarhilisest süsteemist tulenev alluvus.

Kui hierarhiliselt ollakse kõrgemal astmel, siis on vilepuhujal vähem võimu, mistõttu tal on raskem tegutseda ja risk, et vilepuhumisest tekkivad negatiivsed tagajärjed, on suurem (Mesmer-Magnus & Viswesvaran, 2005; Batolas et al., 2023). Kui teavitamine toimub hierarhiliselt kõrgemal tasemel asuva töötaja vastu, siis on väike tõenäosus, et rikkujat näiteks koondatakse, kuna ettevõtte jaoks on see töötaja oluline (Batolas et al., 2023). Mida kõrgemal positsioonil töötab inimene, seda raskem on talle leida asendajat, mistõttu võib ettevõtte karta väärtuslik töötaja kaotada ja teda ei karistata. Sellest tulenevalt, kui rikkuja osutub mõjuvõimsaks isikuks, võib tõenäolisemalt tekkida kolm käitumisstsenaariumi: vihjeandja varjab teavet rikkumise kohta, lahkub töölt või pöördub teiste inimeste poole toetuse ja abi

saamiseks (Mesmer-Magnus & Viswesvaran, 2005). Peale selle mängivad vilepuhumise otsuse tegemisel olulist rolli töötaja kogemus, staaž ja töö tulemuslikkus. Kogenumad ja produktiivsemad töötajad mõjutavad muutusi ja nende sõnu võetakse tõsisemalt, sest nad panustavad rohkem organisatsiooni ja loovad rohkem väärtust. Nendel põhjustel on mõjukamate töötajate sõnadel suurem kaal ja neil on lihtsam vihjet anda. (Mesmer-Magnus & Viswesvaran, 2005)

Kartus, et mõjukama positsiooniga rikkujat ei karistata, ei ole alati õigustatud ega kehti kõigi ettevõtete kohta. Mõne ettevõtte jaoks on maine säilitamine oluline ja riske vältida soovides võidakse ka selliseid rikkujaid karistada. (Batolas et al., 2023) Juhtival positsioonil olev isik võib vilepuhumise ära hoida, sest ta ei soovi, et tema tööülesannete täitmise kvaliteet kahtluse alla satuks (Clark, 2023). Seetõttu on oluline, et firma suhtuks teavitamisse positiivselt ja näitaks seda ka välja. Kui organisatsioonikultuur toetab ja julgustab rikkumistest teavitamist, kasutades uusi tehnoloogiaid ja juhtimispoliitikaid ning arendab pidevalt teavitamisprotsesse, garanteerides teatajate kaitse, siis on iseenesestmõistetav, et töötajad teatavad tõenäolisemalt väärkäitumisest (Batolas et al., 2023; Clark, 2023; Mesmer-Magnus & Viswesvaran, 2005). Näiteks Batolas et al. (2023) töös tuuakse välja karistuspoliitika rakendamist nende suhtes, kes avaldavad vilepuhujatele negatiivset mõju (Batolas et al., 2023), mis omakorda võib vähendada repressioonide arvu ja tõsta vilepuhujate turvatunnet ning hõlbustada teavitamise otsust.

Vihjeandmise premeerimine soodustab teavitamist (Narkulov, 2023; Vandekerckhove & Lewis, 2012) ning parandab teavitamisse suhtumist, julgustades inimesi ettevõttega seotud probleemidest rääkima, sest see näitab ettevõtte seisukohta rikkumiste suhtes. See võib tekitada aga ka probleeme: näiteks ahnust ja alusetuid süüdistusi.

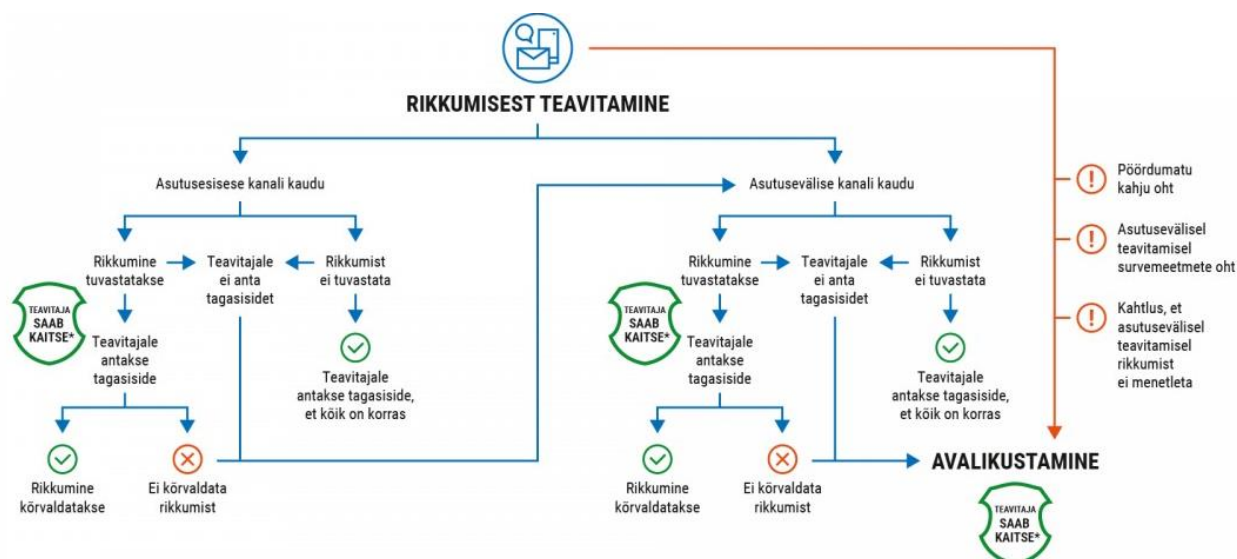
Vastavalt 2023. aasta Eurobarometri uuringule ning Near ja Miceli (1985) andmetele teavitavad rikkumistest sagedamini mehed, noored (15–24-aastased), juhtivatel kohtadel töötavad inimesed ja inimesed, kes on jätkanud haridusteed pärast 16. eluaastat. (Belgium, 2023; Near & Miceli, 1985) Mehed teavitavad rikkumistest sagedamini, kuna tööjõu jaotuses on pidev ebavõrdsus, mis väljendub meeste domineerimises eri tüüpi töödes ja valdkondades. Vanemad inimesed teavitavad rikkumistest vähem, sest nad on suurema tõenäosusega kogu elu seotud ühe töökohaga. (Near & Miceli, 1985) Noorte puhul on aga olukord vastupidine: tänaseks on töösuundumused muutunud ning noored reageerivad muutustele paindlikumalt. Nad kohanevad kiiremini uute tingimustega, sealhulgas töötavad eri töökohtades ning vahetavad teatud aja möödudes töökohta.

Vilepuhujate otsust mõjutab suur hulk eri tegureid, mis on kokkuvõtvalt esitatud joonisel, mis asub lisas B. Smaili ja Arroyo (2019) löid „vilepühumise kolmnurga“, mille kohaselt teavitamise otsust mõjutab kolm komponenti: 1) surve või stiimul, 2) võimalused ja 3) ratsionaliseerimine.

Esimese kolmnurga komponendina on esitatud surve või stiimul, kus otsust rikkumisest teavitada mõjutab inimese psühholoogia ning moraalsed ja sotsiaalsed hoiakud. Lisaks isiklikele teguritele nagu väärtused või religioon avaldavad vilepühumisotsusele mõju ka finantsid, maine ja meedia. Teine kolmnurga komponent on võimalused, mida mõjutab ressursside olemasolu. Ressursside hulka kuuluvad näiteks teavitamise protsessid, teatajate vastu repressioonide olemasolu puudumine ja teatajate kaitse. Viimane komponent on ratsionaliseerimine, mis tähendab, et vilepühujal peab olema kindel põhjus, mille alusel vilet puhuda. Ratsionaalne põhjus võib olla altruism, kus vihjeandja mõtleb eelkõige teiste peale ja püüab kaitsta teisi rikkumise tagajärgede eest. Teine põhjus võib olla enesekaitse, kus teavitatakse selleks, et vältida negatiivseid tagajärgi või võimalust ohvriks langeda. Teise põhjusega võib kaasneda ka omakasu, näiteks soov ettevõttele kätte maksta või saada tunnustust vihjeandmise eest, mis võib väljenduda näiteks premeerimises. Kokkuvõttes peab potentsiaalsel vihjeandjal olema põhjus teavitamisotsus teha, ressursid teavitamiseks ja kas sisemised või välised stiimulid või surved, mis tõukavad ta sellele otsusele. (Smaili & Arroyo, 2019) Ühe eelnimetatud komponendi puudumine võib nõrgendada motivatsiooni ja vähendada vilepühumise tõenäosust.

### **1.3. Väärkäitumisest teavitamise protsess**

Empiirilised uuringud on loonud erinevaid teavitamise protsessi mudeleid, mis on sammude järjestuse poolest üsna sarnased. Kokkuvõtvalt on mudelite etapid jaotatud järgmiselt: 1) juhtum, mille avastas ettevõttega seotud isik; 2) isik otsustab, kas tegemist on vale tegevusega, ja kaalub, kas sellest tasub informeerida; 3) teavitamise korral langeb vastutus organisatsiooni õlgadele, mille järel toimub uurimine või probleemi eiramine; 4) kui organisatsioon otsustab probleemile tähelepanu juhtida ja rikkumise olemasolu leiab kinnitust, siis see lahendatakse või halvimal juhul survestatakse informeerijat probleemist vaikima; 5) ülaltoodud tegevuste tulemuste mõju vihjeandmise protsessis osalenutele ja ka äritegevusele. (Culiberg & Mihelič, 2017; Valentine & Godkin, 2019)



\* kaitse rikkumisest teavitaja kaitse seaduse alusel

### Joonis 1. Teavitamise protsess

Allikas: Justiitsministeerium, n.d.

Justiitsministeerium (n.d.) on avalikustanud joonise (Joonis 1), millega kirjeldatakse vihjeandmise protsessi. Iseenesest algab teavitamise protsess rikkumise märkamisest ja otsusest teavitada. Teavitamine võib toimuda sisemise või välise kanali kaudu. Aga oluline on meeles pidada, et rikkumine tuleb viivitamatult avalikustada, kui 1) informeerijat ei teavitata uurimise käigust ja tulemustest, 2) rikkumine ei ole parandatud, 3) esineb pöördumatu kahju või survemeetmete oht ja 4) väline teavitamine ei toonud tulemusi. Kui neid asjaolusid ei esine, langeb pärast tavapärast vihjeandmist vastutus organisatsiooni õlgadele, misjärel rikkumist uuritakse, rikkumine kõrvaldatakse või rikkumist ignoreeritakse. Kui rikkumine on tuvastatud, peavad riik ja organisatsioon tagama informeerijale kaitse. Vihjeandja, protsessi eest vastutava isiku ja organisatsiooni reaktsioonide ja tegevuste põhjal tekivad vastavad tagajärjed ja tulemused.

Ülaltoodud teavitamise protsessi mudel, mida pakkusid välja Culiberg ja Mihelič (2017) ning Valentine ja Godkin (2019) oma töödes, kirjeldab eelkõige teavitamist vilepuhuja vaatest, rõhutades tema tegevust ja selle mõju, sealhulgas kirjeldatakse mis etapid töötaja vilepuhumisel läbib. Kuigi Justiitsministeerium kirjeldab samuti teavitamise protsessi, siis seda kirjeldatakse nii vihjeandja kui ka vastutava isiku vaatest. Joonise 1 kirjeldus on täpsem kui eelnimetatud autorite poolt loodud mudeli kirjeldus. Joonisel tuuakse välja asjaolud, millal tuleb muuta teavitamise viisi (lähtudes vihjesaaja ja ettevõtte tegevustest), kuidas vihjet

käsitletakse, mis olukordades saadakse kaitset ning millal tuleb viivitamatult teave avalikustada.

2019. aastal Euroopa Liit andis kõigile liikmesriikidele välja korralduse vilepuhumise teema seadusandlikuks reguleerimiseks kuni 2021. aasta lõpuni (Justiitsministeerium, n.d.; National Whistleblower Center [NWC], n.d.). Direktiivi järgi peavad kõik enam kui 50 töötajaga ettevõtted välja töötama anonüümse teavitamise kanali ja -protseduuri ning määrama protsessile tähtsajad (Paalberg, 2021; NWC, n.d.). Lisaks tuleb direktiivi kohaselt andmeid koguda ja töödelda vastavalt GDPRile (Paalberg, 2021). Vihjeandja peab olema teadlik sisestest ja välistest teavitamise võimalustest, uurimise edenemisest ja tulemustest ning tema ligipääsu välistele teavituse kanalitele ei tohiks piirata (Paalberg, 2021; NWC, n.d.). Ettevõtte peab määrama protsessi eest vastutavaks konkreetse isiku või meeskonda (Paalberg, 2021).

Eesti ja Poola on ainsad Euroopa Liidu riigid, mis ei suutnud seadusemuudatusi õigel ajal vastavalt nõuetele sisse viia (Lõvi, 2023; Madisson, Ämarik & Magnus, 2023; Magnus, 2023). Vaatamata sellele, et Eestis polnud seni riigitasandil veel teavitamise protsessi loomise kohustust, on ettevõtted hakanud ise muudatusi tegema lähtuvalt direktiivi nõuetest ja luues ettevõttesiseseid teavitamiskanaleid (Magnus, 2023; KVE, n.d.b). Igal ettevõttel on mõistlik väärkäitumisest teavitamise kanalite ja protsesside loomist võimalikult varakult alustada, kuna see on aeganõudev protsess, mis vajab rahalisi investeeringuid ja asjakohaste teadmiste täiendamist.

Eri riikides on loodud vilepuhumise teemale pühendatud organisatsioone näiteks Eestis on selline organisatsioon mittetulundusühing Korruptsioonivaba Eesti, mis esindab rahvusvahelist organisatsiooni Transparency International, seades endale eesmärgiks korruptsioonitaseme jälgimise, korruptsiooni tekkimise tõkestamise, riigi poliitika mõjutamise ja korruptsioonialastes küsimustes koolitamise (Korruptsioonivaba Eesti [KVE], n.d.c). Transparency International on asutanud ka õiguskeskuse Transparency International Advocacy and Legal Advice Center, mis toimib turvalise korruptsioonialase teavituskanalina enam kui 60 riigis. Informeerijate anonüümsuse tagamiseks kasutatakse lähtuvalt GDPR-ist spetsiaalset platvormi, mis ei avalda informeerija isikut. (KVE, n.d.b)

Lisaks mittetulundusühingutele on ka ettevõtteid, mis saavad vihjeliiniteenuste osutamisest kasu (Vandekerckhove & Lewis, 2012). Sellised ettevõtted on sõltumatud, kuna nad ei ole otseselt seotud tööd tellinud organisatsioonidega. Eestis on erapooletu infokanali pakkuja Hollandi ettevõtte KPMG, mis pakub vihjekanalit Interneti vahendusel, tagades teabe konfidentsiaalsuse. Ettevõtte kontrollib saadud vihjete õigsust ja koostab kokkuvõtte, mis

esitatakse rikkumises kahtlustatud ettevõtte juhatusele. Pärast raporti esitamist langeb vastutus juhatuse õlgadele, kes otsustab, kas reageerida või mitte. KPMG lisateenused on ettevõtete koolitamine, teavitamise reeglite koostamisega abistamine ning rikkumiste uurimine, mille käigus kogutakse tõendeid erinevate andmete ja intervjuude abil. (KPMG, 2023) Sellised teenusepakkujad aitavad ettevõtetel teavitamisprotsesse luua ja uusi nõudeid järgida, sest neil on võimalik saada nõu ja abi spetsialiseerunud ettevõtetelt. Samuti pole vaja süsteemi nullist luua, sest teenust saab tellida teenusepakkujalt, kes võibki selleks oma erapooletuse tõttu paremini sobida.

Transparency International on loonud tööriistakasti, kus kirjeldas etappe, mis aitavad ettevõtetel iseseisvat teavitamisprotsessi luua. Esiteks tuuakse välja protsessi vajaduse hindamist, mille hulka kuulub väärtuste ning töötajate seisukohtade ja kogemuste analüüsimine. Teiseks tuleb otsida toetust juhtkonnalt ja veenduda, et ressursse on piisavalt protsessi loomiseks ja meetmete rakendamiseks. Kolmandaks tuleb liikuda meetmete loomise suunas, kus tuleb määrata vastutusalad ning saada organisatsiooniga seotud inimestelt sisend, et kujundada parimaid praktika rakendamise võimalusi. (Jatsa, 2019) Madisson et al. (2023) on rõhutanud vastutava isiku leidmist või osakonna loomist kogutud vihjete töötlemiseks, mis toimiks eraldiseisvalt. Neljandas meetmete rakendamise etapis tuleb pidevalt pöörata töötajate tähelepanu olemasolevale teavitussüsteemile koolituste ja meeldetuletuste abil. Samas tuleb määrata teavitamise juhised ja luua sobivaid teavitamiskanaleid, tagades samal ajal konfidentsiaalsuse. Viimases viiendas etapis tuleb hinnata loodud meetmete efektiivsust ja vajadusel neid täiendada. (Jatsa, 2019; Madisson et al., 2023)

Transparency Internationali loodud tööriistakastis kirjeldatakse ka seda, millist teavet tuleb teavitamise juhendis kajastada. Seal peab olema kirjas, kes saab rikkumisest teavitada, et julgustada kõiki ettevõttega seotuid isikuid avaldama väärtuslikku teavet. Võimalikud rikkumised tuleb fikseerida ja sellest peab teavitama, rõhutades tegevusetuse väärkäitumiseks pidamist. Täiendavalt tuleb näidata teavitamiskanaleid, mida vihjeandja saab kasutada, mis viisil (kirjalikult või suuliselt) ning kas avaldatav teave on konfidentsiaalne, anonüümne või avalik. Seejärel tuleb kirja panna, kes vastutab vihje menetlemise eest, mis viisil ta saadud informatsiooni käsitleb ja millist tulemust pärast uurimist saavutada soovitakse. Teavituse vastuvõtja kohustus on teatada teavitajat uurimise edenemistest (teavituse kättesaamisest, uurimise tulemustest); teavituse käsitlemisel tuleb tugineda seaduste ja ettevõtte protsesside (konfidentsiaalsust silmas pidades) nõuetele; kaitsta teavitajat, kui tekib seda nõudev olukord; kõiki osalejaid tuleb kohelda eelarvamuseeta ja õiglaselt. (Jatsa, 2019)

Teavitamisprotsessi näitena võib tuua Tallinna Vesi AS-i, kus on loodud vihjeandmise protseduuri juhend, mis on koostatud ELi direktiivi ja Eesti seaduste alusel. Juhendis tuuakse välja väärkäitumisest teavitamise korra kehtestamise põhjused ja teema olulisus ettevõttele. Lisaks esitatakse nimekiri võimalikest väärkäitumise vormidest (näiteks korruptsioon, keskkonna kahjustamine või muu nimekirjas toodud rikkumise teabe varjamine), millest iga töötaja peab ettevõtet teavitama. Juhendis kirjeldatakse vihjet anda sooviva inimese tegevused, samuti soovitusi kuidas ja millist informatsiooni teavitamisel kajastada. Esimene soovitus vihjeandjale on pöörduda oma juhi või personaliosakonna poole. Kui see ei too oodatavat tulemust, võib ühendust võtta juriidilise osakonna juhi, personalijuhi või juhatuse liikmega. Võimalik on edastada e-kiri siseaudiitorile, auditikomisjoni juhile või täita anonüümse vihje vormi, mis asub ettevõtte kodulehel. Seejärel kirjeldatakse juhistes vihje kättesaamisele järgnevad tegevusi, sealhulgas seda, kuidas informatsiooni käsitletakse, menetletakse ja uuritakse. (AS Tallinna Vesi, n.d.) Selliste juhiste loomine loob ettevõttele lisaväärtust, näidates pühendumust töötajatele turvalise ja tervisliku keskkonna pakkumisele, mis võib saada heaks eeskujuks teistele ettevõtetele, julgustades teavitamist käsile võtta.

Võttes arvesse joonisel 1 esitatud teavitamise protsessi etappe ja AS-i Tallinna Vesi protsessi, on märgatav, et kõik algab rikkumise märkamisest. Kui ettevõtte töötaja märkab kahtlast tegevust, siis tal on võimalus lugeda teavitamisprotsessi juhiseid, kust leida loetelu tegevustest, millest tuleb kindlasti teatada. Samuti leiab juhistes teavet selle kohta, kelle poole tuleb pöörduda ja kas asutusesiseselt või -väliselt. Eelkõige toimub teavitamine asutusesiseselt nagu kirjeldab ka joonis 1. Erinevalt joonisest pole AS-i Tallinna Vesi juhistes kirjeldatud asjaolusid, millal tuleb rikkumine viivitamatult avalikustada. Nii juhistes kui ka joonisel kirjeldatakse teavitamisele järgnevat ettevõtte vastutust ja kohustusi, misjärel toimub rikkumise uurimine ja edasised sammud. Nii joonisel kui ka juhistes kirjeldatakse teataja kaitset, samuti viitavad juhised sellele, et informeerijale tagatakse konfidentsiaalsus vihjeandmisel. Nii joonis kui ka juhised tutvustavad ka seda, et teatajat informeeritakse teate kättesaamise ja tulemuste kohta. Juhistes on selle kohta täpsustus, et teatajat informeeritakse juhul, kui tema isik on teada. AS-i Tallinna Vesi juhised on informatiivsed, annavad head ülevaate nii vilepuhujate kui ka ettevõtte tegevustest ja kohustustest, mis on seotud vilepuhumise protsessiga, ning samuti on need loodud lähtuvalt seaduste nõuetest. Selline ülevaade võib olla suureks toeks ja abiks vilepuhujatele nii teavitamise otsuse tegemisel kui ka teavitamisel.

## 2. Väärkäitumisest teavitamise uuring teenindusettevõttes

### 2.1. Uurimismetoodika ja valimi kirjeldus

Bakalaureusetöö empiirilise osa koostamiseks võeti näitena Eestis asuv teenindusettevõte, mille anonüümsus säilitatakse ettevõtte soovil. Analüüsitava teenindusettevõtte kuulub ühte hotelliketti ja on keskmise suurusega. Farr, Asshoff, Kapek, Vogel ja Seesing (2021) tutvustasid, et ELi direktiivi kohaselt peavad 50–249 töötajaga ettevõtted rakendama 2023. aasta lõpust rikkumisest teatamise süsteemi ja tagama rikkumisest teatajate kaitset. EU Whistleblowing Monitor (n.d.) järgi pole Eestis endiselt direktiiv üle võetud, kuid vastasel juhul kohalduksid analüüsitava ettevõtte suuruse tõttu direktiivist tulenevad kohustused ka käesolevale firmale. Firma tegutseb juba üle 15 aasta ning pakub majutus-, spaa-, tervise-, konverentsi- ja toitlustusteenuseid.

Käesolevas ettevõttes pole teavitamissüsteemi loodud, kuid olemas on sisekorraeeskirjad, mille alusel toimub raporteerimine. Kui tööle võetakse uusi töötajaid, siis igaüks loeb sisekorraeeskirju ja allkirjastab need. Igal töötajal on eraldi kaart, mis asub juhi kabinetis, kus on kirjas millal ja millega on töötaja oma tööalast lähtuvalt tutvunud. Samuti on igas puhkeruumis stendi peal sisekorraeeskirjad, milles on kirjeldatud, et juhtumitest tuleb eelkõige teavitada otsese juhti. Kui juht ei tule probleemiga toime või ei suuda seda lahendada, siis on lubatud pöörduda direktori poole. Direktor otsustab, kas probleemi on võimalik lahendada ettevõtte sees. Kui probleemi ei saa lahendada ettevõttesiseselt, siis suunatakse see personaliosakonda, mis on terve hotelliketi jaoks. Osakonnajuhid korraldavad perioodiliselt koosolekuid reeglite värskendamiseks.

Mesmer-Magnus ja Viswesvaran (2005) väitsid, et vilepühumise uuringutes kasutatakse tavaliselt kas küsitlusi või intervjuusid. Käesoleva lõputöö empiirilise osa käsitluses tehti kvalitatiivne uuring, mille jaoks kasutati poolstruktureeritud intervjuusid, mille tulemusel saadi kvalitatiivsed andmed. Tavapärased kindla struktuuri ja konkreetsete küsimustega intervjuud ei võimalda uuritava probleemi sisusse süveneda ega käesoleva töö eesmärki täielikult saavutada. Käesoleva töö fookuses on vihjeandmist mõjutavad faktorid, mistõttu on oluline süveneda teavitamisega seotud arvamustesse ja kogemustesse (Eijbergen & Siebers, 2023). Kvalitatiivse uuringu läbiviimise jaoks valitud poolstruktureeritud intervjuud võimaldavad intervjuerijal täiendavalt küsida ja intervjueeritaval vabas vormis jagada oma arvamust ja kogemusi.

Poolstruktureeritud intervjuude jaoks valmistati ette 11 küsimust, mis on esitatud lisas C. Küsimuste koostamisel tugines käesoleva lõputöö autor teoreetilises osas käsitletud teemadele, püstitatud uurimiseesmärgile ja -probleemile. Esimesena paluti intervjueeritaval

defineerida vilepuhumise mõistet, et algusest selgeks teha, kas inimene on uuritavast teemast teadlik ja saab aru, millest konkreetset intervjuu jooksul jutt on. Samuti oli intervjuerija valmis vajadusel mõistet selgitama, käsitledes nii seda, et rikkumisest teavitatakse ebaeetilise ja -seadusliku tegevuse puhul, kui ka seda, et rikkumisest on võimalik teavitada sisemiste ja väliste kanalite kaudu. Järgmise küsimusega püüti aru saada vastajate suhtumisest rikkumisest teavitamise ja välja selgitada milles seisnevad teavitamise eelised, kuidas töötajad käesolevat teemat töökeskkonnas käsitlevad.

Eelmainitud küsimustele järgnes suurem küsimusteplokk, mis koosnes kolmest teoreetilisest küsimusest, mille alusel anti intervjueritavatel võimalus ennustada, kuidas nad käituksid väärkäitumise märkamisel ning konkreetsemate näidete abil aidati intervjueritavatel kujutada ette eri olukordi, millega vihjeandja eeldatavalt võiks kokku puutuda. Peale teoreetilist küsimuste plokki, tuli praktilisem plokk, millega anti võimalus töötajatel oma tööalast kogemust vilepuhumisest jagada. Viimase küsimusteploki jaoks ettevalmistatud küsimustega püüti välja selgitada, mis tegurite abil on võimalik tõhustada ja suurendada valmidust vihjet anda, puudutades ka ettevõtte püüdlusi teema arengus ning töötajate ja juhtkonna suhtumist teemasse. Viimane küsimus tulenes eelmisest plokkist, millega püüti aru saada kas töötajad tunnevad, et ettevõtte peaks rohkem panustama väärkäitumisest teavitamise võimaluste arendamisse.

Poolstruktureeritud intervjuudes osalemiseks valiti kümme töötajat juhuslikkuse põhimõtte alusel, tagades valimi esinduslikkus ja usaldusväärsus. Intervjuudes osalemiseks paluti osalema töötajaid ettevõtte eri osakondadest, mis iseenesest võimaldas analüüsida erinevate juhtide ja nende alluvate suhtumist ning kogemusi seoses väärkäitumisest teavitamisega. Enne intervjuude läbiviimist sai autor ettevõtte esindajalt kaheteistkümne töötaja kontaktandmed. Asjaolu, et ettevõtte esindaja ise need kontaktid valis, võib osutada uuringut piiravaks, kuna vastused võivad olla kallutatud. Kallutatus võib seisneda asjaolus, et valitud töötajad võivad esindada oma ettevõtet soodsas valguses, näiteks vältides vastuolulisi teemasid.

Pärast kontaktandmete saamist autor helistas kontaktidele või kirjutas neile e-kirja, lähtuvalt sellest kas tal oli kontakti telefoninumber või e-posti aadress. Potentsiaalsetele intervjueritavatele kirjutades või helistades tutvustas autor lühidalt enda õppevaldkonda, lõputööd, uuritavat teemat ja eesmärgi. Järgnevalt lepiti kokku mõlemale poolele (intervjuerijale ja intervjueritavale) sobiv aeg intervjuu läbiviimiseks. Lõpuks nõustus ja sai osaleda kümme inimest kaheteistkümnest.

Tabel 1

*Valimi ja intervjuude kirjeldus*

Intervjuu number	Intervjuu pikkus (minutites)	Transkriptsiooni pikkus (lehekülgedes)	Sugu	Vanusevahemik	Tööpositsioon
1	23	5,5	Naine	40–54	Administraator
2	19	5	Naine	40–54	Massöör
3	9	2	Naine	40–54	Toateenija
4	15	4	Naine	40–54	Juht
5	12	4	Naine	25–39	Juht
6	28	6,5	Naine	40–54	Juht
7	41	10	Naine	55+	Administraator
8	20	5	Naine	40–54	Juht
9	15	4	Naine	15–24	Administraator
10	28	6	Naine	15–24	Võõrustaja

Allikas: Autori koostatud läbiviidud kvalitatiivse uuringu andmete abil

Uuritavas ettevõttes viidi läbi 10 poolstruktureeritud intervjuud, mis toimusid 10. märtsist 18. märtsini 2024. aastal. Tabelis 1 on esitatud valimi kirjeldus. Kaheksa intervjuud toimusid veebikeskkonna Google Meet vahendusel ja ülejäänud toimusid kohapeal. Enamasti viidi intervjuud läbi veebis, sest ettevõtte asub teises linnas ning mõnel intervjuueeritaval oli mugavam vastata nädalavahetustel või pärast tööpäeva. Sellest tulenevalt oli veebiplatvormi kasutamine enamasti kõige mõistlikum variant.

Intervjuude pikkus oli keskmiselt 21 minutit. Kõik intervjuueeritavad olid naised ning nende seas oli organisatsioonilise hierarhia alusel kuus madalama astme töötajat ja neli juhti. Asjaolu, et uuringus osalesid ainult naised tuleneb sellest, et enamik ettevõtte töötajaid on naised. Fakt, et uuringus ei osalenud ühtegi meest võib esineda piiranguna, sest selle põhjusel ei ole võimalik vastuseid üldistada terve ettevõtte kontekstis. Uuringus osalenu te seas olid enamik naisi vanusevahemikus 40–54, lisaks oli kaks naist vanusevahemikus 15–24, üks vahemikus 25–39 ja veel üks 55+. Kuna analüüsitavas ettevõttes töötavad nii eesti kui ka vene keelt emakeelena kõnelejad, siis intervjuude keeleks valiti intervjuueeritavate emakeel, et neil oleks lihtsam oma mõtteid väljendada ja vastused oleksid täpsemad.

Enne küsimuste juurde suundumist tegi lõputöö autor korduva lühikese sissejuhatuse, kus seletas, mis teemaga on tegu, mida uuritakse ja mis on töö eesmärgid. Kui intervjuu toimus kohapeal, siis enne intervjuud anti intervjuueeritavatele nõusoleku leht allkirjastamiseks, millega nad nõustusid isikuandmete töötlemisega pseudonüümitud kujul, avaldatava teave analüüsimisega ja häälesalvestuse tegemisega hilisemaks transkribeerimiseks. Viimane nõusolekulehe punkt kajastas ka võimalust saada autorilt täiendavat informatsiooni e-posti

teel. Kui intervjuu toimus Internetis, siis edastati intervjuueeritavatele nõusolekuleht e-posti teel ning nad allkirjastasid selle digitaalselt. Nõusolekulehe näide on esitatud lisas D.

Pärast intervjuude läbiviimist tehti transkriptsioonid kogutud kvalitatiivsetest andmetest lihtsamaks edasiseks analüüsimiseks. Kogu transkriptsiooni pikkus, mis kõikidest intervjuudest tehti, on kokku 52 lehekülge. Transkribeerimisel eemaldati kõik andmed, mis võiksid viidata ettevõttele või töötajale, sealhulgas tööstaaž, ajalehe artikli sisu või nimetus, vanus ja muu taoline informatsioon, et tagada anonüümsus. Ühes intervjuus tekkisid heliprobleemid, mistõttu jäid mõned sõnad või fraasid transkribeerimata. Heliprobleemid ei mõjutanud vastuste analüüsi, sest olulised mõtted ja seisukohad saadi kätte olemasolevast lindistusest.

Et intervjuueeritavad oleksid anonüümsed, kasutati nende vastuste salvestamiseks ja edasiseks käsitlemiseks empiirilise osa vältel lühikesi koode. Number näitab, milline antud intervjuu on jadas, ja täht (T või J) näitab, kas tegemist on töötajaga või juhiga: T1, T2, ..., J1, J2, ... – T1 on esimene intervjuu töötajaga, T2 on teine intervjuu töötajaga, ..., J1 on esimene intervjuu juhiga, J2 on teine intervjuu juhiga, ... – sellise loogika järgi on tähistatud kõik teised intervjuueeritavad.

Analüüsimisel tugineti intervjuude põhilistele teemaplokkidele ning intervjuueerijate sarnastele vastustele ja teemadele, mida intervjuude käigus käsitleti. Analüüs jaotati teemaplokkideks: vilepuhumise kogemus, võimalikud viisid, tähtsus, mõjutavad tegurid, soodustamise meetodid ja süsteemide arendamise olulisus. Iga teemaplokki juurde koondati intervjuueeritavate vastused, millest otsiti välja sarnaseid ja erinevaid seisukohti. Intervjuudest saadud vastuste analüüsimisel valiti tähendusrikkaid ja sisukaid vastuseid, mille tsiteerimisel eemaldati mittevajalikud parasiitsõnad, et vältida lause mõtte kadumist. Pärast vastuste töötlemist tehti üldistused ettevõtte vilepuhumise kogemuse kohta, milline näeb välja ettevõtte vilepuhumise protsess ja millised tegurid mõjutavad vilepuhumist. Lõpuks tehti ettepanekuid vihjeandmise julgustamiseks ja vihjeandmise protsessi tugevdamiseks.

## **2.2. Teenindusettevõttes läbiviidud uuringu tulemused**

Uuritavas ettevõttes pole enamik intervjuueeritavatest ettevõtte sees toimunud väärkäitumisest teavitamisega kokku puutunud ega sellest kuulnud. Vähemus on teadlik olukordadest, kus nende kolleeg on rikkumisest teavitanud. Juhtide poole pöörduiti selle informatsiooniga harva. Esimesel juhul teatas kolleeg teise kolleegi poolt tema vastu suunatud väärkäitumisest. Teade anti edasi kolleegidele ja juhile, kui rikkuja oli eemal. Probleem aga ei lahenenud ja juht ei sekkunud.

..., juht ütles selle peale, et lihtsalt elage sõbralikult, ... ta ei tahtnud sekkuda. (T1, isiklik suhtlus, 10.03.2024)

Teises intervjuus, kus juht oli vilepühumisega kokku puutunud, ei toodud välja konkreetset situatsiooni, vaid räägiti üldiselt, et sellised olukorrad võivad ette tulla, aga nende lahendamiseks tavaliselt piisab sellest, kui asja arutatakse, sest lahendamiseks on oluline kommunikatsioon. Kolmas juht ei toonud samuti konkreetseid näiteid, aga ta oli kokku puutunud vihjetega, sest tema tööülesanded on otseselt seotud töösuhete reguleerimisega, mistõttu saab ta vihjeid ja tegeleb nende menetlemisega.

Tabel 2

*Vihjeandmise tähtsus töötaja ja ettevõtte vaates ning selle tähtsuse põhjused*

Intervjueeritava kood	Oluline ettevõttele ja töötajatele	Oluline töötajale, ettevõttele nii ja naa	Hea ja turvaline sisekliima	Finantsiline ja produktiivsuse mõju
T1; J1; J3; T5	+		+	
T2	+		+	+
T3	+			+
T4; T6		+	+	
J2	+			
J4		+		

*Märkus:* Märkiga „+“ on tähistatud intervjueeritavad, kes oma vastuses viitasid vastavale tegurile. Samade vastustega intervjueeritavad on ühendatud ühte ritta.

Allikas: Autori koostatud läbiviidud kvalitatiivse uuringu andmete abil

Tabelis 2 on esitatud intervjueeritavate arvamused vihjeandmise tähtsusest töötaja ja ettevõtte silmis ning nende esitatud teema tähtsuse põhjendused. Kõikide intervjueeritavate sõnul on töötajate vaatest teavitamine oluline, kuid kolm intervjueeritavat tõid välja, et ettevõtte jaoks see võib olla negatiivne, sest sellised probleemid tekitavad lisatööd ning võivad ka mainet rikkuda. Seetõttu võib ettevõtte püüda rikkumist varjata või mõjutada informeerijat, et ta ei kasutaks välist kanalit.

... ma arvan, et nad ei ole väga hästi ... meelestatud, et issand, meil ... toimub siukene asi, appi, nüüd peab sellega hakkama tegelema ja, ..., äkki see läheb mingi suure kella külge ..., kuidas seda lahendada ja mis nüüd teha ... (T6, isiklik suhtlus, 18.03.2024)

Ettevõttesisene väärkäitumisest teavitamine võimaldab tagada meeldiva, terve ja turvalise keskkonna ettevõttes. See on ettevõtte toimimiseks oluline ning aitab tagada stabiilsuse, produktiivsuse ja efektiivsuse.

Hea sisekliima loomine ja säilitamine on oluline mitte ainult töötajatele, vaid ka klientidele. Kuna käesolevas lõputöös uuritav ettevõtte tegeleb klienditeenindusega, siis toimub tihe suhtlus klientidega. Kliendid on tundlikud töötajate tujude ja nende loodud atmosfääri suhtes, mistõttu on oluline jooksvalt tekkivate probleemidega võimaluse korral kohe tegeleda, et vältida klientide kaotamist ja sellest tulenevalt kasumi langemist.

*... me ei saa kliente teenindada ja pakkuda head teenindust, kui meil endal on emotsioon ... negatiivne, et me peame ise hästi positiivsed olema. ... seda ... tihtipeale nähakse ka, et ... meil on kliendid ... kohe ütelnud, et hästi vahva on vaadata kuidas teie ... töötajad omavahel suhtlevad, ... (J3, isiklik suhtlus, 12.03.2024)*

Tabel 3

*Töötajate pakutud vihjeandmise viisid väärkäitumise märkamisel*

Teavitav pool	Otsene juht	Kõrgem juht	Pädev asutus	Nõuanne perelt/ kolleegilt	Personaliosakond
T1	+				+
T2	+		+		
T3	+	+	+		
T4	+		+		
T5	+		+	+	+
T6				+	+
J1; J3	+		+	+	
J2	+				
J4	+	+			

*Märkus:* Märkiga „+” on tähistatud need intervjueeritavad, kes oma vastuses viitasid vastavale tegurile. Samade vastustega intervjueeritavad olid ühendatud ühte ritta.

Allikas: Autori koostatud läbiviidud kvalitatiivse uuringu andmete abil

Tabel 3 annab ülevaate intervjueeritavate võimalikest käitumisstsenaariumidest pärast rikkumise märkamist. Ettevõttesisese teavitamise puhul osutus eelistatuimaks otsese juhi teavitamine. Mõned töötajad on põhjendanud otsese juhi teavitamist sellega, et ettevõttes on kindel struktuur, mille alusel peab teavitama esialgu oma juhti.

Üks töötaja ja üks juht vastasid, et pöördusid kõrgema astme juhi poole, näiteks juhi otsese juhi poole siis, kui otsene juht ei oleks kättesaadav, oleks rikkuja või ei lahendaks probleemi, millest töötaja on teda teavitanud. Alternatiiviks otsesele juhile võib olla personaliosakond, kes tegeleb töösuhete teemaga ja selliste küsimuste reguleerimisega.

Kui potentsiaalsel teavitajal on kahtlusi või raskusi otsuse tegemisel, siis üks juht tõi välja, et ta võib toetuse ja nõu saamiseks pöörduda oma lähedaste poole. Samuti üks juht ja kolm töötajat pakkusid välja pöördumise kolleegi poole, kellelt saab samuti toetust, ja võimalik, et rikkumisest teavitatakse koos.

Väline kanal võib olla konkreetse küsimusega tegelev pädev asutus, mida mainis neli töötajat ja kaks juhti ja mille puhul on enamasti tegemist politseiga või tööinspeksiooniga.

*Kui see on mingi tõesti jäme, maniakaalse iseloomuga rikkumine, siis minu arvates võiks sellest politseisse teatada, ... (J1, isiklik suhtlus, 11.03.2024)*

*Tööinspeksioon, .... Ma arvan, võib olla ma teeks ... sinna vihje... võib olla... sinna olekski õige teha, kui ... on mingi altkäemaks ja see, sest see nii kui nii ... isegi kui see läheb HR-i, siis see liigub ... majast välja, sest see on ... seaduse rikkumine. (T6, isiklik suhtlus, 18.03.2024)*

Kuigi asutuseväliseks teavitamiseks saab lisaks pädevatele asutustele kasutada ka meediat või sotsiaalmeediat, siis ükski intervjueeritavatest ei toonud seda teavitamise võimalusena välja. Ühes intervjuus selgus, et juht eriti ei usalda sotsiaalmeediat, kuna Internetis on palju valeinfot, mistõttu on raske aru saada, milline teave on õige ja milline vale.

Tabel 4

*Mitteteavitamise põhjused*

Interv- jueeritava kood	Anonüümsuse/ tõendite puudumine/ teadmatus	Kartus/ psühho- loogilised hoiakud	Probleem „ebaoluline“/ pole kriitiline	Rikkuja roll ettevõttes ja suhted	Ohvri rollis olek	Üks- kõiksus
T1; J2		+	+			
T2		+			+	+
T3		+				
T4; T6		+				+
T5	+	+	+			
J1						
J2; J4		+		+		

*Märkus:* Märkiga „+“ on tähistatud intervjueeritavad, kes viitasid oma vastuses vastavale tegurile. Intervjueeritavad, kes ei toonud välja takistavaid tegureid, ei saanud mingit märget. Samade vastustega intervjueeritavad koondati ühte ritta.

Allikas: Autori koostatud läbiviidud kvalitatiivse uuringu andmete abil

Põhjused, mis takistavad teavitamist ja mille intervjueeritavad välja tõid, on esitatud tabelis 4. Teavitamisotsust võivad mõjutada eri tegurid. Üks takistavatest asjaoludest on

töötaja arvamus, et probleem, millega ta on kokku puutunud, ei vaja kellegi sekkumist, kuna see laheneb ise. Probleemi ebaolulisust tõid välja üks juht ja kaks töötajat. Potentsiaalset teavitajat võib takistada ka arvamus, et probleem ei vääri eritähelepanu ja kõrgemal tasandil tegutsemist.

Kui töötaja otsustab probleemist teatada, võib juhtuda, et teda eiratakse, mille tagajärjel ta võib otsustada ettevõttevälise teavitamise kasuks, sest ettevõtte ei jätta talle enam muud valikut.

*... väljastpoolt ettevõtet, et siis kui ma näen, ..., et ettevõtte seest ei saa abi, et ma tahan, et oleks ... täiesti erapooletu ... vastaspool. Sest et ettevõtte sees, neil on ikkagi huvi ... ettevõtet kaitsta, ... (T6, isiklik suhtlus, 18.03.2024)*

Kui juhi poole pöörduakse vihjega, siis tulemus sõltub just temast. Mõned juhid on passiivsed ja pole koostööaldid, ei soovi eriti saada vihjeid ja võimalusel püüavad mitte sekkuda probleemidesse.

*... on olemas juhte, kellel ei ole mõtet midagi teavitada, sest et ... nii ei teegi midagi mitte kunagi. (J4, isiklik suhtlus, 17.03.2024)*

Valmidust rikkumistest teatada võib peale ettevõtte mõjutada ka inimese enda iseloom, psühholoogilised hoiakud ja väärtused. Kolmes töötajatega intervjuus toodi välja asjaolu, et mõned inimesed ei hooli sellest, mis ümberringi toimub, ning mõtlevad ainult oma tööülesannete ja enda peale, mistõttu nad ei märka probleeme või ei soovi neile erilist tähelepanu pöörata. Üks töötaja ütles, et ükskõiksuse ja distantseerumise põhjus võib seisneda kaugtöös, mis laialt pandeemia ajal levis, sest inimesed olid sel ajal isoleeritud ja kommunikatsioon oli puudulik.

Ühest intervjuust töötajaga selgus, et kui ettevõttes pole loodud teavitamise kanalit, mis võimaldaks anonüümselt rikkumisest teavitada, siis töötaja võib karta vihjet anda, sest on risk, et ettevõtte kas mõjutab vihjeandjat või rikkuja hakkab kätte maksma. Karta võib mitte ainult töö või positsiooni kaotamist, vaid ka töötajate vaheliste suhete halvenemist, sest teised töötajad või juhid ei pruugi alati teavitamisse hästi suhtuda ja võivad seda käsitleda pealekaebamisena. Vilepuhujaks võivad võimalikud negatiivsed tagajärjed peale töösuhete halvenemise olla ka võimalik töökiusamine ja väärkohtlemine.

On oluline, et töötajatel oleks ligipääs anonüümsele teavitamise kanalile, aga nad peavad ka teadma, kuidas see toimib ja kust leida selle kohta informatsiooni. Kui tööandja ei informeerigi ega koolita teavitamisvõimalustest, siis peavad inimesed ise leidma mingisuguse võimaluse või siis lihtsalt mitte rikkumistest teavitama, kuna informatsioon pole lihtsalt kättesaadav. Isegi kui ettevõtte kodulehel on kõik vajalikud kontaktandmed ja vihjeandmist

puudutav teave olemas, siis ei pruugi kõik töötajad seda leida, kui seda pole enne neile tutvustatud.

Mõni töötaja ei suuda otsustada, kas teavitada või mitte, kui tal puuduvad tõendid või ta polnud rikkumise tunnistaja, vaid sai rikkumisest teada juttude kaudu. Töötaja jaoks võib olla oluline usaldusväärse informatsiooni edastamine just sellepärast, et sellest võivad sõltuda edasised suhted tööandjaga ja ka kaastöötajatega. Kui töötaja edastab valeinformatsiooni, siis teda enam ei usaldata.

Rikkuja võimutase ja positsioon firma struktuuris mängib vihjeandmise protsessis samuti olulist rolli. Seda mainisid kaks juhti. Kui rikkuja on juht, siis kõik töötajad ei soovi rikkumisest teavitada, sest juhil on ilmselgelt rohkem võimu ning võib juhtuda, et töölt lahkuks mitte juht, vaid rikkumisest teataja. Peale rikkumise sooritanud isiku positsiooni on ka muid tegureid, mis võivad mõjutada otsust teavitada. Üks töötaja mainis, et ka suhted juhiga mõjutaksid tema otsust. Seda kinnitas omakorda üks juht. Kui näiteks rikkujaga on head ja sõbralikud suhted, siis ei pruugi töötaja rikkumisest teatada.

*..., oleneb sellest kes on rikkuja ja mis on suhted rikkuja ... ja ... käitumise teavitaja vahel. Ja kindlasti sõltub see ka inimese positsioonist, et ... mingides kohtades sa lihtsalt ei saagi ette teavitada ... (J4, isiklik suhtlus, 17.03.2024)*

Mõni töötaja ei ole valmis rikkumisest teavitama oma vanuse tõttu, sest soovib rahulikult pensionile minna, ilma et peaks uut tööd otsima hakkama. Näiteks üks töötaja ütles, et kui ta oleks rikkumise ohver, siis ta lahkuks töölt – oma vanuse tõttu.

Tabel 5

*Meetodid mida võiks ettevõtte rakendada vihjeandmise valmiduse tõstmiseks*

Intervjueeri- tava kood	Ei ole vaja	Läbipaistev protsess	Anonüümne teavitamine	Koolitused ja ühisüritused	Töötajatega rääkimine teema	Pre- meeri- mine
T1; J3; T4; J4	+					
T2; J1				+		
T3					+	
T5			+		+	+
T6		+	+	+		
J2						

*Märkus:* Märkiga „+” on tähistatud need intervjueeritavad, kes oma vastuses viitasid vastavale tegurile. Need intervjueeritavad, kes ei osanud vastata, ei saanud märget. Samade vastustega intervjueeritavad koondati ühte ritta.

Allikas: Autori koostatud läbiviidud kvalitatiivse uuringu andmete abil

Tabelis 5 on esitatud meetodid, mida ettevõtte võiks intervjuerijate arvates kasutusele võtta selleks, et informeerimist soodustada. Poolstruktureeritud intervjuude tulemusena selgus, et analüüsitavas ettevõttes mingeid soodustavaid meetodeid ei kasutata. Kahe töötaja ja kahe juhi jaoks pole teavitamist soodustavate meetodite kasutamine oluline, sest nende arvates kas ettevõtte teeb niigi piisavalt, et töötajad vajaduse korral rikkumisest teavitaksid, või siis ettevõtte ei soovi, et vihjed saabuksid, kuna see oleks lisatöö ja lisamure.

Kuigi esines arvamusi meetodite kasutamise vastu, siis enamik töötajatest oli selle poolt ja pakkus võimalike lahendusi. Töötajate koolitamine on üks viis, et soodustada vilepuhumist, sest sellisel moel informeeritakse töötajaid võimalike probleemide tõsidusest ja nende lahendamisviisidest. Selleks on vajalik rikkumisest teavitamine, kuna muidu on ettevõttel raske tuvastada olemasolevaid probleeme ja hinnata nende mõju ettevõttele, kui neile õigeaegselt tähelepanu ei pöörata. Töötajaid võidakse koolitada nii psühholoogiliste aspektide osas, kui tuua ka välja võimalikke näiteid olukordadest, mis ettevõttes esineda võivad. Koolitustel võivad samas olla ka praktilisemad ülesanded, mille abil töötajaid õpetatakse, kuidas tekkinud olukorras õigesti reageerida ja käituda.

*... tehagi ka erinevaid... koolitusi selle kohta, et üldse ... inimesi harida mis on väärkohtlemine, sest äkki inimesed mõtlevad, aa, et see ongi normaalne, et, ..., aa, ta teeb nalja või lihtsalt ongi siuke huumorimeel, ... (T6, isiklik suhtlus, 18.03.2024)*

Kõik koolitustel räägiti ei pruugi kohe meelde jääda. Seega on oluline viidata teavitamist puudutava teabe asukohale, et igapähe oleks võimalus mugaval ajal sellega tutvuda. Näiteks saab seinadele panna plakatid, mille peal on teavitamist puudutav teave, või regulaarselt töötajatega sellel teemal rääkida.

Üks töötaja mainis, et ettevõtte võiks aeg-ajalt organiseerida töötajatele ühisüritusi. Need võivad olla kas sportlikud või sotsiaalsed üritused, kus meeskonnad saavad tugevdada ühtekuuluvust ja usaldust ning muuta töötajate vahelisi suhteid paremaks. Võimalik, et tänu suhete parenemisele on töötajad avatumad, mille abil pareneb ka töökoha sisekliima. Siis kardetakse vähem, et teatajaid rikkumisest teatamise korral hukka mõistetakse.

Kui juht on avatud ja näitab, et tema juurde saab murede ja probleemidega pöörduda ning et kõik pakkumised ja kommentaarid on oodatud, siis see loob usaldusväärse töökeskkonna. Kahes intervjuus töötajatega märgiti, et juhid võiksid rääkida töötajatega võimalikest rikkumistest ning nende märkamise ja nendest teavitamise olulisusest. Välja tuleks tuua, mis probleemid võivad esile kerkida, kui rikkumistega ei tegeleta ning nende mõju nii organisatsioonile kui ka töötajatele. Kui töötajaid informeeritakse, kuidas õigeaegne

teavitamine ja probleemide lahendamine võib positiivselt mõjutada töökeskkonda, stabiilsust, tõhusust, finantstulemusi ja ettevõtte mainet, siis töötajad teavad, et nad saavad vajaduse korral abi. Samuti näevad nad, et juhid ja ettevõtte hindavad seda, kui inimesed rikkumisest teavitavad ning sellesse suhtutakse positiivselt – pole vajadust häbenemiseks ega kartmiseks. Et inimesed oleksid avatumad, tuleks juhtidel töötajatele öelda, et nad võivad iga murega nende poole pöörduda. See aitab luua usaldusväärse keskkonna. Töötajad ei karda siis, et neid ei võeta tõsiselt ja et nende edastatavasse teabesse reageeritakse halvasti või seda ignoreeritakse.

Üheks lisanduvaks motiveerivaks viisiks on premeerimine, mis toodi välja ainult ühes intervjuus töötajaga. See võib olla finantsiline, näiteks väikesed kingitused või boonused, mille abil saab motiveerida inimesi rikkumisest teavitama. Selle meetodi valimisel tuleb aga olla väga ettevaatlik, sest võib juhtuda ka vastupidine efekt, kus töötajad hakkavad probleeme välja mõtlema või kurtma iga väikse asja üle, mis tegelikult ei ole rikkumine. Ahnuse vältimiseks võib alternatiivina kasutada sõnalist kiitmist, mis võib olla avalik ja millega tõstetakse töötaja tegevuse tähtsuse tunnet.

Anonüümne teavitamisviis julgustab rikkumistest teavitama, kuna töötajad ei karda, et nende isik on paljastatud. Teavitamisprotsess peab tagama anonüümsuse ja olema läbipaistev. Enne teavitamist peavad potentsiaalsed teavitajad olema teadlikud, kuidas nende teavet töödeldakse ja millised on võimalikud tulemused. Samuti peab vihje töötlemise eest vastutav isik pärast teate edastamist informeerima teavitajat uurimisetappidest ja tulemustest. Nii saab teavitaja kindluse, et tema edastatud teatega tõesti tegeletakse. See loob usalduse ja kaasab teavitaja protsessi, tänu millele ta tunneb enda panuse tähtsust.

*... et ... inimesed teaksid mis selle vihjega edasi juhtub, ..., kuhu see vihje edasi läheb, mis sellega juhtub, mis on võimalikud ... outcome [tulemus]. (T6, isiklik suhtlus, 18.03.2024)*

Kõigi intervjueritavate silmis on teavitamissüsteemide arendamine oluline ja isegi vajalik. Esiteks teavitavad töötajad julgemalt, kui näevad, et ettevõtte püüab seda soodustada ja näitab oma tegevustega, et pooldab rikkumistest teavitamist. Ainult üks töötajatest mainis, et anonüümsete vilepühumise kanalite sisseviimine on tõhus tööriist. See leevendab hirmu, et teavitamise eest makstakse kätte, töötajat sunnitakse töölt lahkuda või karistatakse muul viisil. Üks töötaja ütles, et kui töötajaid ei informeerita, kuidas väärkäitumisest teatada või kust puudutavat informatsiooni leida, siis tõenäoliselt ei julge töötaja küsida või ei hakka infot otsima, sest ta ei viitsi seda teha.

Teavitamisprotsesside loomisel võib kasutusele võtta eri võimalusi. Teavitamine võib olla nii suuline vihjeliinide abil kui ka kirjalik vestluste, e-kirjade, platvormide ja muude

vahendite abil. Üks juht tõi välja näitena vestlusakende kasutamist, mis aitab töötajatel kiiresti leida poole, kes oleks teemal koolitatud, saaks olla tema tugiisikuks ja oskaks anda soovitusi.

*Võib olla huvitav, kui oleks mingi, ..., rakendus, ... või lihtsalt platvorm, kuhu saaks kiiresti kirjutada ja sulle seal vastaksid selliste näpunäidetega, mida edasi teha. (J1, isiklik suhtlus, 11.03.2024)*

Üks juhtidest väitis, et kõige parem oleks, kui vihjesaaja on erapooletu isik, kes töötab eraldi osakonnas või ettevõttes. Kui vihjetega tegeleb eraldi ettevõtte, siis on võimalik vältida huvide konflikti, teabe varjamist või seda, et probleemiga ei tegeletagi.

Kaks juhti tõid välja asjaolu, et ettevõtetel ei pruugi olla võimalust teavitussüsteemide loomiseks. Sellistel juhtudel tuleb ettevõttel üle vaadata oma kulud ja protsessid, et hinnata selliste süsteemide või platvormide sisseviimise võimalikust.

### **2.3. Järeldused ja soovitused ettevõttele**

Empiirilises osas läbiviidud uuring käsitles ettevõttesisesid teavitajaid. Intervjueeritavad, kes on mingil määral kokku puutunud või teadlikud analüüsitava ettevõttes toimunud vihjeandmise juhtumitest, rääkisid just organisatsioonisisestest teavitamisest. Mõned töötajad mainisid, et on kokku puutunud rikkumistega, millest nad oleksid võinud teavitada, aga ei teinud seda. Nad lootsid, et probleem möödub, või siis mainisid, et selleks hetkeks, kui neil tekkis teavitamise võimalus, polnud sellel enam mõtet.

Lisas E asuvas tabelis võrreldakse bakalaureusetöö teoreetilises osas käsitletud vilepühumise teemat teenindusettevõttes tehtud uuringu tulemustega. Intervjueeritavad rääkisid, et teavitamine käib juhi kaudu. Aruteludes toodi välja sellised teavitamise pooled, nagu juht, juhi otsene juht, personaliosakond, pädevad asutused (õiguskaitseorganid või tööinspeksioon). Kõik eelnimetatud sisesed ja välised teavitusviisid olid samuti toodud välja Homanni (2023) töös. Ainsana ei olnud teoreetilises osas välja toodud tööinspeksiooni, millest rääkisid mitmed intervjueeritavad.

Homanni (2023) poolt välja toodud meediat ja sotsiaalmeediat käesolevas uuringus ei käsitletud. Töötajad kas ei toonud seda teavitamisvõimalusena välja või vastasid, et ei kasutaks seda. Sihveri (2007) uuringust tuli samuti välja, et meedia kasutamist eelistatakse vältida, kuid väga tõsise rikkumise korral võivad töötajad ettevõttevälist teavitamist siiski kasutada. Seda mainisid ka käesoleva uuringu intervjueeritavad. Kuigi intervjueeritavad nimetasid väliste kanalite kasutamist enamasti äärmise variandina, leidis Clarki (2023) ja Homanni (2023) väide kinnitust. Autorid leidsid, et asutusevälist teavitamist eelistatakse siis, kui ettevõttes puudub teavitamise protsess, teatajaid ignoreeritakse või nende soovi

informeerida suhtutakse halvasti. Mitmed töötajad tõid välja, et teavitamisprotsessi olemasolul tunneksid nad ennast teavitamisel vabamalt, sest kas kardavad, et neid ei võeta tõsiselt või nende suhtes rakendatakse repressioone.

Vandekerckhove ja Phillipsi (2019) uuringus järeldati, et iga järgmise katsega teavitada, valmidus teavitada ettevõtte sees langeb. Kuigi ainult üks intervjuueeritavatest töi välja juhtumi, kus kolleeg oli üks kord väärkohtlemisest teatanud, ei ole sellest enam püütud teatada, mis osaliselt kinnitab väidet, kuid kindlalt väita ainult ühe juhtumi alusel ei saa.

Robinson et al. (2012) uuringus leiti, et raamatupidamispettustest teavitatakse vähem kui vargustest ja selle põhjus on individuaalne rikkumise tajumine. Mõned intervjuueeritavad tõid välja, et nende suhtumine vihjeandmisse sõltuks rikkumise tüübist ja teistest asjaoludest, mis võivad olla kergendavad. Samuti rõhutati vilepuhumise asjakohasust: kui probleem ei ole suur, siis eelistatakse mitte teavitada.

Poolstruktureeritud intervjuude abil selgitati välja, et vilepuhumist takistavad tegurid on negatiivsed tagajärjed, võimetus rikkumisi ära tunda, ükskõiksus ja konfliktide vältimise soov, mis toodi välja ka Kõrbe (2020) uuringu tulemustes. Kuigi käesoleva lõputöö empiirilises osas leiti, et mõned töötajad kardavad vilepuhumise tulemusel tööd kaotada, ei tulnud välja, et kardetakse uut tööd mitte leida, mis tuli välja Kõrbe (2020) uuringust. Käesoleva töö uuringus selgus hoopiski, et mõni töötaja lahkuks töölt omal soovil, kui ta oleks väärkäitumise ohver või kui ettevõtte juhtkond tegeleks ebaseadusliku tegevusega. Kõrbe (2020) uuringust selgus, et töötajate jaoks oli oluline, et juhid räägiksid töötajatele sellest, et teavitamine ei ole pealekaebamine. Seda asjaolu aga käesolevas töös intervjuueeritavad ei maininud ning seega ei ole seda väidet võimalik kinnitada ega ümber lükata.

Nii Burovi (2020) kui ka käesoleva töö uuringust tuli välja, et töötajad peavad oluliseks anonüümsete kanalite olemasolu. Samuti peavad juhid selgitama töötajatele vihjeandmise olulisust ning neid koolitama, et tõsta teemaalast teadlikkust. Vihje saajana eelistati erapooletut isikut. Käesolevas töös pakuti, et see võiks olla eraldiseisev ettevõtte või osakond. Samuti peavad mõlema uuringu töötajad oluliseks, et informeerija oleks teadlik vihje uurimise etappidest. Käesoleva töö uuringust ei tulnud välja teavitaja kaitse teema, kuid Burov (2020) tõi välja, et sellise seaduse loomine on tähtis. Lisaks rõhutas ta juhtide kohustust takistada olukordi, kus püütakse vilepuhujale kätte maksta.

Kenny ja Fotaki (2023) leidsid, et vihjeandmist takistavad sellised tegurid, nagu võimalik töösuhete halvenemine või vallandamine. Need takistavad tegurid toodi välja ka analüüsitava ettevõtte intervjuude käigus. Samuti mainis üks intervjuueeritavatest, et kui rikkuja on juht,

siis on tal võim vilepuhuja maine rikkumiseks, mida käsitlesid ka van Eijbergen ja Siebers (2023). Mitmed uuringus osalenud töötajad avaldasid arvamust, et potentsiaalne vihjeandja võib karta, et suhted kollektiivis halvenevad ja teda hakatakse väärilt kohtlema, millest kirjutasid ka Mesmer-Magnus ja Viswesvaran (2005). Kuigi Kenny ja Fotaki (2023) uuringu tulemusena selgus, et teavitaja tervislik seisund halveneb, siis käesoleva lõputöö uuringus see asjaolu esile ei kerkinud, mis võib tuleneda asjaolust, et keegi intervjuueeritavatest ei olnud rikkumisest teavitanud.

Clark (2023) väitis, et organisatsioonis on oluline juurutada teavitamise kultuuri. Käesoleva bakalaureusetöö uuringu läbiviimiseks valitud ettevõtte mõningate töötajate sõnul teavitavad juhid alluvaid muredega pöördumise ja vihjeandmise tähtsusest, kuna sellega välditakse või vähendatakse finantsilist ja mainekahju. Kuid olid ka töötajaid, kes tundsid, et teemast räägitakse ebapiisavalt, ning avaldasid arvamust, et sellest võiks rohkem rääkida, et töötajad oleksid rohkem informeeritud ja oskaksid adekvaatselt eri olukordi hinnata. Erinevus võis tuleneda asjaolust, et uuring viidi läbi eri osakondades, kus iga juht võib kasutada erinevaid juhtimismeetodeid ja erinevalt vihjeandmisse suhtuda. Kui juht ei soovi sekkuda ja reguleerida vihjeandmise tulemusel selgunud rikkumisi, siis alluvad võivad seda teada. Seetõttu teemaga ei tegeleta, kuna teatakse, et midagi ei tehta.

Smaili ja Arroyo (2019) ning Valentine ja Godkin (2019) töid oma uuringutes välja soodustavad tegurid, milleks olid isiklik motivatsioon, kasvatus, väärtused, eetilised hoiakud ja praktilised kaalutlused. Eeltoodud teguritest leidsid kinnitust kasvatus, väärtuste ja eetiliste hoiakute tegurid. Räägiti ka inimeste iseloomust. Mõni inimene on alati valmis kaitsma teiste huve vaatamata tagajärgedele, aga mõni teine võib karta või tunda ükskõiksust. Ükskõiksusest on rääkinud ka Near ja Miceli (1985), seostades seda madala enesehinnanguga. Madal enesehinnang ei tulnud käesolevas uuringust välja, aga võimaliku ükskõiksuse põhjusena toodi välja pandeemiaaegne isolatsioon, mistõttu pidid inimesed distantseeruma.

Mesmer-Magnus ja Viswesvaran (2005) käsitlesid oma uuringus juhtival positsioonil töötavate rikkujate võimust, mille tõttu potentsiaalne vihjeandja ei pruugi rikkumisest teatada ning vaikib, lahkudes töölt või pöördudes kolleegi poole. Samas Batolas et al. (2023) kinnitasid eelnevat väidet mõttega, et juhte koondatakse rikkumise korral harva. Mõned intervjuueeritavad väljendasid muret olukorra üle, kui rikkuja oleks juht. Kaks intervjuueeritavat ütlesid, et nad ei hakkaks sel juhul rikkumisest teatama: üks nendest pigem lahkuks töölt vanuse tõttu ja teine lihtsalt jätkaks probleemi lahendamata. Kuid esines ka aramus, et juht on samuti inimene ja seega tema positsioon ei mõjuta teavitamise otsust.

Mainiti ka, et kui vihjeandja ei tunne end turvaliselt, siis püüaks ta suhelda oma kolleegidega, et ühiselt ebaõigluse vastu võidelda, näiteks kirjutades avalduse kõigi nime alt.

Narkulov (2023) ning Vandekerckhove ja Lewis (2012) poolt välja toodud premeerimist vihjeandmise soodustamise vahendina mainiti ühes intervjuus. Samas märgiti, et see võib tekitada täiendavaid probleeme ja seetõttu tuleks vihjeandjat kiita rahalise premeerimise asemel sõnaliselt. Ka Sihveri (2007) töös järeldati, et premeerimisse suhtutakse negatiivselt. Sõnalisest kiitmisest, mida tegelikult ühes osakonnas ka rakendatakse, rääkis üks juhtidest.

Jatsa (2019) tõi välja Transparency Internationali tööriistakasti, kus kirjeldatakse teavitamise protsessi loomise etappe. Ühes etapis kirjeldatakse piisavate ressursside olemasolu protsesside loomiseks ja rakendamiseks, millest rääkis ka üks juhtidest. Samuti räägiti Madisson et al. (2023) töös eraldiseisva vihjete töötlemise eest vastutava töötaja või osakonna loomisest. Üks juhtidest nõustus, et eraldi osakonna loomine või teise ettevõtte vihje protsesside teenuste tellimine oleks mõistlik, sest sellisel moel tagatakse erapooletus. Üks intervjuueeritav mainis, et tema jaoks on oluline teada, millises etapis on vihje menetlemine. Lisaks leiti, et oluline on teada, milliseid tulemusi võib vilepuhumisega saavutada. Teavitamise uurimise etappe ja tulemusi käsitles ka Jatsa (2019).

Käesoleva bakalaureusetöö eesmärgiks oli anda analüüsitava teenindusettevõttele soovitusi, kuidas vilepuhumise protsessi ettevõttes tõhustada. Esiteks tuleks luua kindel teavitamise protsess koos juhistega ja teavitamise kanaliga lähtuvalt Transparency Internationali tööriistakastile. Protsessi käigus tuleb läbi mõelda, mis viisidel saab teavitada, kes võib teavitada, milline peab olema vihje sisu ja kes on vihjete vastuvõttev pool. Protsessi loomisega ja ülevaatamisega võib pöörduda ka erapooletu organisatsiooni poole. Teavitamisprotsessi loomine näitab töötajatele, et ettevõtte toetab rikkumistest teavitamist, ning annab töötajatele ülevaate, kuidas ja millest tuleb teavitada. Kui juhistes on eelnimetatud asjaolud kirjas, siis aitab see vältida või vähemalt minimeerida põhjendamatute vihjete arvu. Kindel ja läbipaistev teavitamisprotsess tekitab turvalisuse ja usaldusväarsuse tunde.

Teiseks tuleb läbi mõelda, milline teavitamiskanal oleks mugavam ja efektiivsem. Kuna ettevõttes töötavad inimesed eri vanusegruppide ja põlvkondadest (uuringus osalesid nii inimesed vanusevahemikus 15–24 kui ka 55+), siis tuleb ka seda arvesse võtta. Eeldatavalt ei pruugi vanematel inimestel olla häid tehnilisi oskusi, mistõttu võib nende jaoks olla mugavam kasutada vihjeliini või e-posti. Nooremad kasutavad aga palju sotsiaalmeediat. Seega võib eeldada, et nende jaoks oleks eelistatuim kirjalik teavitusviis, näiteks vestlusaken või e-post. Sellest tulenevalt võib teavitamiskanalina kasutada e-posti, kus on võimalus valida saatjana üldine e-posti aadressi, mis tagaks anonüümsuse. Võimaluse korral võiks pakkuda

kahte teavitamisvarianti, üks oleks vihjeliin ja teine vestlusaken, kus vastuvõttev pool saab anda juhiseid, kuidas olukorras käituda ja rikkumisest teataja saab esitada täiendavaid küsimusi.

Kolmandaks peaks töötajaid koolitama ja neile rääkima vihjeandmise teemast. See aitab töötajatel aru saada teema olulisusest. Kui tuua näiteid, siis need võivad jääda meelde ja kui tulevikus juhtub sarnane olukord, siis teatakse kuidas on õige käituda. Kui juht räägib töötajatega, siis see annab neile märku, et kui juhtub rikkumisest teavitamist nõudev olukord, siis teda kuulatakse ja aidatakse, mitte ei eirata ega kiusata. Oluline on töötajatele tutvustada rikkumisest teavitamise protsessi infoallikaid. Abiks võivad olla ka plakatid seinte peal, mille peal võiks olla QR-kood, mis viiks vihjeandmise platvormile. Selline nutikas viis võimaldab lihtsamalt ja kiiremini teavitada, sest kõigil on olemas telefon, millega saab koodi sobival ajal skaneerida. Nii ei ole teavitamiskoha leidmine raske ega ole ka põhjuseid teavitamata jätmiseks.

Neljandaks tuleb arendada usalduslikkust ja häid suhteid ning korraldada ühisüritusi, mis tugevdavad ühtekuuluvustunnet. Näiteks võiks igal hooajal korraldada tiimiürituse, kus minnakse ekskursioonile, tehakse koos käsitööd või käiakse koos söömas. Samuti võiks korraldada sportlikke või tervislikke üritusi, näiteks mängida koos golfi või *bowling*'ut, mis on turvalised ja rahulikud tegevused. Ka ühine spaaskäik võiks mõjuda rahustavalt. Nii kardavad töötajad vähem oma muresid jagada ega karda, et neid rikkumisest teavitamise korral väärkoheldakse.

### **Kokkuvõte**

Kui ettevõttes märgatakse ebaetilist käitumist või rikkumist, siis on töötajal võimalus sellest kas teavitada või mitte teavitada. Rikkumiste loetelu, millest tuleb teavitada, võib olla küll pikk, kuid asjakohatu vilepühumise vältimiseks tuleb luua teavitamisprotsess koos juhistega, milles tuleks märkida, kes, millest ja kuidas saab informeerida. Teavitamiseks saab valida nii sisese kui ka välise kanali, kuid kõige sagedamini lahendatakse siseprobleeme ettevõttesiseselt. Igas ettevõttes võib teavitamisprotsess erineda, kuid kõige sagedamini on esimene kontaktisik, keda rikkumisest teavitatakse, otsene juht. Mõnes olukorras võib juht olla rikkuja ja tema poole pöördumine ei ole võimalik. Sellisel juhul saab pöörduda kas juhi otsese juhi poole või personaliosakonda. On ka juhtumeid, kus ettevõtte sees ei saa tekkinud probleemi lahendada. See võib tuleneda ettevõtte hooletusest või soovist olukorda varjata.

Kuigi Euroopa Liidu direktiivi järgi oleks Eestis pidanud teataja kaitse seadus juba jõustuma, pole teema veel siiani piisavalt õiguslikult reguleeritud. Vaatamata sellele, et Eestis ei ole direktiiviga kaasnevad kohustused riiklikul tasandil jõustunud, on mõned ettevõtted

juba alustanud või loonud vastava teavitamisprotsessi. Vilepuhumise protsesside loomisel võivad ettevõtted tugineda nii direktiivist ja riigi seadustest tulenevatest kohustustest kui ka näiteks Transparency Internationali loodud tööriistakastist, kus kirjeldatakse, kuidas nimetatud protsess luua, millest see peab koosnema, millised kohustused peavad olema täidetud ja mida tuleb juhendites kajastada. Samuti saavad ettevõtted tellida selle teenusena teistelt ettevõtetelt, et nad ei peaks kogu protsessi nullist alustama. Need ettevõtted võivad aidata ka luua teavitamisprotsessi ja koolitada vilepuhumise teemal.

Vilepuhumist peetakse oluliseks korrahooldmise vahendiks, sest sellega ennetatakse või peatatakse kuritegelikke tegevusi. Väärkäitumine ei pruugi tähendada ainult seadusevastast tegevust. Tihti pööratakse ettevõtetes tähelepanu ka väärkohtlemise teemale, mis võib olla küllaltki laialt esinev probleem. Väärkohtlemine võib seisneda nii diskriminatsioonis, kiusamises, ahistamises kui ka teistes ebaeetilistes tegudes. Kui ettevõtte otsustab pärast teavitamist olukorra maha vaikida, siis võivad sellel olla negatiivsed tagajärjed: sisekliima halveneb ning töötajate motivatsioon ja produktiivsus langeb. Mingil hetkel võib teave levida ettevõttest väljapoole, mis tekitab ettevõtte mainele ja finantsolukorrale suurt kahju.

Rikkumisest teavitamise otsuse tegemist võivad mõjutada eri tegurid alates isiklikest kaalutlustest kuni usalduse puudumiseni. Potentsiaalseid vilepuhujaid võib heidutada hirm saada teabejagamise tagajärjelt survestatud või karistatud. Selle tagajärg võib olla suhete halvenemine, tagakiusamine või vallandamine. Teine tegur on usalduse puudumine, mis võib tuleneda teavitamissüsteemi puudumisest või selle nõrkustest. Kui ettevõtte loob vihjeandmise protsessi ja kanali, siis see võib esineda täiendava stiimulina väärkäitumisest teavitada, kuid protsesse tuleb jooksvalt hinnata ja uuendada. Peale selle võib ettevõtte juhatus suhtuda vihjeandmisse negatiivselt või ei pruugi sellest üldse rääkida, jättes töötajad ettevõtte seisukohast teatamise suhtes segadusse. Hierarhilisest vaatenurgast on raskem teavitada rikkumistest, mille eest vastutab kõrgemal positsioonil olev inimene, sest sellistel inimestel on võim vihjeandja mõjutamiseks ja neile kättemaksmiseks.

Teavitamisotsust võib positiivselt mõjutada koolitus, kus õpetatakse vihjeandmise võimalustest, räägitakse millised tegevused töökohal on lubatud ja millised keelatud (näiteks kas ja millisel määral võib vastu võtta kingitusi tööülesannete täitmise eest) ning mida tuleb teavitamisel kajastada. Et töötajad oleksid avatumad ja julgemalt rikkumistest teavitaksid, tuleb luua avatud organisatsioonikultuur, kus suhtutakse teavitamisse positiivselt, sest teatakse, et seda tehakse kõikide heaolu nimel. Töötajatevaheliste suhete paremaks

muutmiseks ja kohesiivsuse tugevdamiseks saab korraldada ühisüritusi ja rääkida töötajatega vilepuhumisest, selle vajalikkusest ja mitteteavitamise tagajärgedest.

Potentsiaalse vihjeandja peamine eesmärk võib olla vihjeandmisest tulenev kasu, mis seisneb probleemi lahendamises ja organisatsiooni liikmete heaolu parandamises. Kui ettevõtte kasutab nügimist, et töötajaid vihjeandmise eest premeerida, näitab selline käitumine ettevõtte positiivset suhtumist vilepuhumisse. Premeerimise viise tuleb aga hoolikalt kaaluda, sest selle tagajärjel võidakse hakata teiste peale kaebama. Lisaks loevad ka tegurid, mis hõlmavad isiksuseomadusi, motivatsiooni, väärtusi, kasvatust ja palju muud. Inimesed tajuvad sama olukorda täiesti erinevalt: ühe jaoks võib situatsioon olla vastuvõetamatu, kuid teise jaoks pole sellel mingit erilist tähendust. Kui inimene tunneb ükskõiksust ümbritseva suhtes, teda huvitab ainult enda heaolu ja ta ei pööra erilist tähelepanu sellele, mis toimub ümber, võib juhtuda, et väärkäitumine ei avastata õigeaegselt. Mõnes olukorras võib töötaja ka käitumist valesti tõlgendada. Seega on oluline teha selgeks, kas tegemist on rikkumisega või mitte, rääkides olukorrast näiteks kolleegiga.

Analüüsitava teenindusettevõttes ei ole teavitussüsteemi loodud, kuid sisekorraeeskirjad, millega töötajad tutvuvad enne tööle suundumist ja mida nad allkirjastavad, reguleerivad teavitamist eri olukordades. Sisekorraeeskirjad ripuvad puhkeruumides stendide peal ja igal huvilisel on alati võimalus nendega tutvuda. Ettevõttes toimub teavitamine struktuuri alusel. Esialgu pööratakse otsese juhi poole. Kui otsene juht ei oska probleemi lahendada, siis saab pöörduda direktori poole, kes otsustab, kas probleem on lahendatav ettevõtte sees või peab pöörduma hotelliketi personaliosakonna poole.

Uuringu läbiviimiseks valitud teenindusettevõttes viidi läbi poolstruktureeritud intervjuud nelja juhiga ja kuue töötajaga. Pärast intervjuude läbiviimist analüüsiti tulemusi ja tehti ettepanekuid, kuidas teavitamisprotsessi hõlbustada. Käesoleva töö autori tegi ettevõttele ettepaneku luua teavitamisprotsess koos vihjekanaliga, tuginedes Transparency Internationali tööriistakastile, mis julgustab töötajaid teavitama, sest sellega tagatakse konfidentsiaalsus ja anonüümsus tõenäolisemalt kui tavalise teavitamise puhul. Samuti paluti ettevõttel hinnata, millist teavitamiskanalit valida: kas vihjeliini, e-posti või üldse mõnda muud platvormi.

Kuna ettevõttes töötavad eri vanuses inimesed, siis on lõputöö autori hinnangul hea mõte kasutada nii telefoni kui ka vestlusaknaid. Nii saab kohe anda uurimisprotsessi toetamiseks vajalikke juhiseid ja küsida täiendavaid küsimusi. Et kindlaks teha, et töötajad on kehtivast rikkumisest teavitamise protsessist teadlikud, oskavad tuvastada rikkumisi ja on teadlikud ettevõtte positiivsest suhtumisest vihjeandmisel, tuleb töötajaid koolitada ja rääkida

nendega teavitamise olulisusest. Töötajad peavad teadma, kust leida teavitamisprotsessi käsitlevat informatsiooni. Sellest saab rääkida koolitustel, ühistel koosolekutel ja vestlustel. Lisaks saab seinte peale panna plakatid QR-koodidega, mis juhivad otsese teavitamisplatvormile ja sellega seotud teabele. Töötajatevaheliste suhete parendamiseks ja usaldusliku keskkonna loomiseks võiks ettevõtte korraldada ühisüritusi, mis võivad olla harivad, arenevad, kommunikatiivsed või sportlikud.

Teenindusettevõtte tegevus on otseselt seotud klientidega. Suurepärase teeninduskvaliteedi pakkumiseks ja klientide meelitamiseks tuleb tagada töötajate rahu ja heaolu. Seda on võimalik saavutada siis, kui töötajad tunnevad ennast turvaliselt ja hästi. Töötajaid tuleb julgustada, et nad jagaksid oma muresid, mida saab saavutada avatud ja teavitamist soodustava organisatsioonikultuuriga.

ELi direktiiviga kaasnevad kohustused jõustuvad peagi ka Eestis. Seega on parem ja lihtsam tegeleda teavitamisprotsesside loomisega võimalikult varakult, et tagada õigeaegset seadusele vastavust ja anda töötajatele märku, et neid ei hakata kiusama ega vaadata viltu, kui nad teavitavad ettevõttes toimuvatest rikkumistest. Eeskujuks võib võtta paljusid ettevõtteid nii Euroopa Liidus kui ka Eestis. Võimalik, et kõik töötajad ei võta kohe uut korda omaks, aga ajaga saab juurutada teavitamiskultuuri edukate näidete abil. Kui ettevõtte rakendab vilepuhumist soodustavaid meetmeid, siis need juurduvad ja muutuvad organisatsioonile omaseks. Nii hakkavad ühel hetkel ka töötajad suhtuma sellesse positiivselt, sest nad saavad aru, et see on vajalik nende enda heaoluks.

Käesolevat uurimistööd saab edasi arendada, uurides arvamuste ja kogemuste erinevust nende ettevõtete näitel, kellel on olemas teavituskanalid ja kellel ei ole. Selline lähenemine aitab aru saada, kuidas teavituskanalite olemasolu mõjutab suhtumist rikkumisest teavitamisse, millised on teavitamist takistavad tegurid, ning hinnata teavituskanalite efektiivsust.

**Viidatud allikad**

1. Anvari, F., Wenzel, M., Woodyatt, L., & Haslam, S. A. (2019). The social psychology of whistleblowing: An integrated model. *Organizational Psychology Review*, 9(1), 41–67. doi: 10.1177/2041386619849085
2. AS Tallinna Vesi. (2022). Väärkäitumisest teatamise kord. Vaadatud 08.01.2024 [https://tallinnavesi.ee/wp-content/uploads/2022/10/SP-V19-Vaarkaitumisest-teatamise-kord\\_EST-.pdf](https://tallinnavesi.ee/wp-content/uploads/2022/10/SP-V19-Vaarkaitumisest-teatamise-kord_EST-.pdf)
3. Baltic News Service [BNS]. (2019). Korruptsioonivaba Eesti soovib tõhustada rikkumisvihjete edastamist. *Postimees*. Vaadatud 14.12.2023 <https://www.postimees.ee/6769145/korruptsioonivaba-estti-soovib-tohustada-rikkumisvihjete-edastamist>
4. Batolas, D., Perkovic, S., & Mitkidis, P. (2023). Psychological and Hierarchical Closeness as Opposing Factors in Whistleblowing: A Meta-Analysis. *Journal of Business and Psychology*, 38(2), 369–383. doi: 10.1007/s10869-022-09849-5
5. Belgium, K. (2023). Citizens' attitudes towards corruption in the EU in 2023—July 2023— Eurobarometer survey. *European Union*. Vaadatud 9.01.2024 <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2968>
6. Burov, R. (2020). VIHJEANDMISE MEETMETE SÜSTEEMI LOOMINE EESTI KOHALIKES OMAVALITSUSTES [Magistritöö, Sisekaitseakadeemia]. *Korruptsioon.ee*. [https://www.korruptsioon.ee/sites/default/files/2023-04/magistritoo\\_roelburov.pdf](https://www.korruptsioon.ee/sites/default/files/2023-04/magistritoo_roelburov.pdf)
7. Clark, D. R. (2023). Embracing whistleblowing for enhanced firm self-regulation. *Business Horizons*, 66(6), 817–833. doi: 10.1016/j.bushor.2023.05.003
8. Culiberg, B., & Mihelič, K. K. (2017). The Evolution of Whistleblowing Studies: A Critical Review and Research Agenda. *Journal of Business Ethics*, 146(4), 787–803. doi: 10.1007/s10551-016-3237-0
9. Devitt, J. K. (2015). What Is Whistleblowing? (SPEAKING UP SAFELY CIVIL SOCIETY GUIDE TO WHISTLEBLOWING, lk 5–7). *Transparency International*. Vaadatud 20.10.2023 <https://www.jstor.org/stable/resrep20533.4>
10. Dungan, J., Waytz, A., & Young, L. (2015). The psychology of whistleblowing. *Current Opinion in Psychology*, 6, 129–133. doi: 10.1016/j.copsy.2015.07.005
11. Eesti Keele Instituudi [EKI] kodulehekülg. (n.d.). Vaadatud 20.10.2023 <https://sonaveeb.ee/>

12. EU Whistleblowing Monitor kodulehekülg. (n.d.). Vaadatud 29.04.2024  
<https://www.whistleblowingmonitor.eu/>
13. Farr, H., Asshoff, M., Kapek, W., Vogel J.-P., & Seesing, R. (2021). The EU Whistleblowing Directive – the final countdown. *Taylor Wessing*. Vaadatud 27.04.2024  
<https://www.taylorwessing.com/en/insights-and-events/insights/2021/12/the-eu-whistleblowing-directive---the-final-countdown>
14. GOV.UK. (2015). Whistleblowing: Guidance for Employers and Code of Practice. Vaadatud 16.12.2023  
<https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5a819ef5e5274a2e87dbe9e3/bis-15-200-whistleblowing-guidance-for-employers-and-code-of-practice.pdf>
15. Homann, M. (2023). What is Whistleblowing in the Workplace? FAQ for Companies. *EQS Integrity Line*. Vaadatud 20.10.2023  
<https://www.integrityline.com/expertise/blog/what-is-whistleblowing/>
16. Jatsa, A. (2019). VIHJEANDMISE MEHCHANISM ETTEVÖTTES. TÖÖRIISTAKAST. *Korruptsioonivaba Eesti*. Vaadatud 10.01.2024  
[https://transparency.ee/files/vihjeandmine\\_erasektoris\\_kve2019\\_0.pdf](https://transparency.ee/files/vihjeandmine_erasektoris_kve2019_0.pdf)
17. Jubb, P. B. (1999). Whistleblowing: A Restrictive Definition and Interpretation. *Journal of Business Ethics*, 21(1), 77–94. doi: 10.1023/A:1005922701763
18. Justiitsministeerium (n.d.) Töölasest rikkumisest teavitaja kaitse | Justiitsministeerium. Vaadatud 17.12.2023 <https://www.just.ee/tooalasest-rikkumisest-teavitaja-kaitse>
19. Kenny, K., & Fotaki, M. (2023). The Costs and Labour of Whistleblowing: Bodily Vulnerability and Post-disclosure Survival. *Journal of Business Ethics*, 182(2), 341–364. doi: 10.1007/s10551-021-05012-x
20. Korruptsioonivaba Eesti [KVE]. (n.d.a). Tõhus vihjeandjate kaitse | Korruptsioonivaba Eesti. Vaadatud 04.01.2024 <https://transparency.ee/tohus-vihjeandjate-kaitse>
21. Korruptsioonivaba Eesti [KVE]. (n.d.b). Vihjeandjate teabe- ja nõustamiskeskuse (ALAC) tutvustus ja nõu küsimine. Vaadatud 15.12.2023  
<https://transparency.ee/vihjeandjate-teabe-ja-noustamiskeskuse-alac-tutvustus-ja-nou-kusimine>
22. Korruptsioonivaba Eesti [KVE]. (n.d.c). Ühing Korruptsioonivaba Eesti | Korruptsioonivaba Eesti. Vaadatud 15.12.2023 <https://transparency.ee/uhing-korruptsioonivaba-eesti>

23. KPMG. (2020). KPMG whistle blowing survey report. Vaadatud 27.04.2024  
<https://assets.kpmg.com/content/dam/kpmg/gh/pdf/gha-KPMG-Whistle-Blowing-Survey-Report.pdf>
24. KPMG. (2023). Rikkumisest teavitamise kanal ehk vihjeliin—KPMG Eestis. Vaadatud 18.12.2023 <https://kpmg.com/ee/et/home/services/advisory/siseaudit-ja-riskinoustamine/rikkumisest-teavitamise-kanal-ehk-vihjeliin-.html>
25. Kõrbe, K. (2020). VIHJEANDMISE OLEMUS NING SUHTUMINE VIHJEANDMISESSE EESTI MAKSU- JA TOLLIAMETI NÄITEL [Bakalaureusetöö, Tartu Ülikool]. *DSpace*. <https://dspace.ut.ee/server/api/core/bitstreams/c35b4838-c4cf-45b4-acfb-5615e2ba9b57/content>
26. Latan, H., Chiappetta Jabbour, C. J., Ali, M., Lopes de Sousa Jabbour, A. B., & Vo-Thanh, T. (2023). What Makes You a Whistleblower? A Multi-Country Field Study on the Determinants of the Intention to Report Wrongdoing. *Journal of Business Ethics*, 183(3), 885–905. doi: 10.1007/s10551-022-05089-y
27. Lõvi, S. (2023). Valitsus läks vilepuhuja kaitse eelnõuga uuele katsele. *Eesti Rahvusringhääling*. Vaadatud 20.10.2023 <https://www.err.ee/1609075610/valitsus-laks-vilepuhuja-kaitse-eelnouga-ueele-katsele>
28. Madisson, K., Ämarik, O., & Magnus, I. (2023). Ettevõtjad juba loovad oma vilepuhumise kanaleid, riik aga alles mõtleb. *Sorainen*. Vaadatud 20.10.2023 <https://www.sorainen.com/et/valjaanded/ettevotjad-juba-loovad-oma-vilepuhumise-kanaleid-riik-aga-alles-motleb/>
29. Magnus, I. (2023). Riik venitab vilepuhumise seadusega, ettevõtjad juba tegutsevad. *Äripäev*. Vaadatud 20.10.2023 <https://www.aripaev.ee/uudised/2023/08/26/riik-venitab-vilepuhumise-seadusega-ettevotjad-juba-tegutsevad>
30. McIntosh, T., Higgs, C., Turner, M., Partlow, P., Steele, L., MacDougall, A. E., Connelly, S., & Mumford, M. D. (2019). To Whistleblow or Not to Whistleblow: Affective and Cognitive Differences in Reporting Peers and Advisors. *Science and Engineering Ethics*, 25(1), 171–210. doi: 10.1007/s11948-017-9974-3
31. Mesmer-Magnus, J. R., & Viswesvaran, C. (2005). Whistleblowing in Organizations: An Examination of Correlates of Whistleblowing Intentions, Actions, and Retaliation. *Journal of Business Ethics*, 62(3), 277–297. doi: 10.1007/s10551-005-0849-1
32. Miceli, M. P., & Near, J. P. (2002). What Makes Whistle-Blowers Effective? Three Field Studies. *Human Relations*, 55(4), 455–479. doi: 10.1177/0018726702055004463

33. Narkulov, A. K. U. (2023). Роль правоохранительных органов и общественных организаций в сфере обеспечения общественного порядка (на примере США). [Õiguskaitseasutuste ja avalike organisatsioonide roll avaliku korra valdkonnas (Ameerika Ühendriikide juhtumiuuring)]. *Science and Education*, 4(2), Article 2. Vaadatud 18.12.2023 openscience.uz
34. National Whistleblower Center [NWC]. (n.d.). What is the European Whistleblower Directive? Vaadatud 17.12.2023 <https://www.whistleblowers.org/what-is-the-european-whistleblower-directive/>
35. Near, J. P., & Miceli, M. P. (1985). Organizational Dissidence: The Case of Whistle-Blowing. *Journal of Business Ethics*, 4(1), 1–16. Vaadatud 18.11.2023 <https://www.jstor.org/stable/25071466>
36. Paalberg, K. (2021). Vihjeandmine ehk väärkäitumisest teavitamine. Eesti | *GrantThornton*. Vaadatud 18.11.2023 <https://www.grantthornton.ee/insights-landing-page/vihjeandmine-ehk-vaarkaitumisest-teavitamine/>
37. Parikka, K. (2023). Whistleblowing regulations in non-EU countries. *Falcony*. Vaadatud 18.12.2023 <https://blog.falcony.io/en/whistleblowing-regulations-in-non-eu-countries>
38. Pharmacist cheated cancer patients to turn profit. (2018). *Deutsche Welle*. Vaadatud 20.10.2023 <https://www.dw.com/en/cancer-drug-scandal-german-pharmacist-sentenced-to-12-years-for-diluting-meds/a-44558514>
39. Robinson, S. N., Robertson, J. C., & Curtis, M. B. (2012). The Effects of Contextual and Wrongdoing Attributes on Organizational Employees' Whistleblowing Intentions Following Fraud. *Journal of Business Ethics*, 106(2), 213–227. doi: 10.1007/s10551-011-0990-y
40. SCOPUS. (n.d.). Vaadatud 10.01.2024 <https://www-scopus-com.ezproxy.utlib.ut.ee/search/form.uri?display=basic#basic>
41. Sihver, A. (2007). TEAVITAJA KAITSE („VILEPUHUJA KAITSE“) SÜSTEEMI RAKENDATAVUS KORRUPTSIOONI AVALIKUSTAMISEL EESTI AVALIKUS TEENISTUSES. [Magistritöö, Tartu Ülikool]. *Korruptsioon.ee*. [https://www.korruptsioon.ee/sites/default/files/2023-04/anneli\\_sihver.\\_2007.\\_teavitaja\\_kaitse\\_vilepuhuja\\_kaitse\\_susteemi\\_rakendatavus\\_korruptsiooni\\_avalikustamisel\\_eesti\\_avalikus\\_sektoris.pdf](https://www.korruptsioon.ee/sites/default/files/2023-04/anneli_sihver._2007._teavitaja_kaitse_vilepuhuja_kaitse_susteemi_rakendatavus_korruptsiooni_avalikustamisel_eesti_avalikus_sektoris.pdf)
42. Smaili, N., & Arroyo, P. (2019). Categorization of Whistleblowers Using the Whistleblowing Triangle. *Journal of Business Ethics*, 157(1), 95–117. doi: 10.1007/s10551-017-3663-7

43. The Employment Law Group [TELG]. (n.d.). *Timeline of Famous US Whistleblowers*. Vaadatud 17.12.2023 <https://www.employmentlawgroup.com/timeline-us-whistleblowing/>
44. Tsahuridu, E. E., & Vandekerckhove, W. (2008). Organisational Whistleblowing Policies: Making Employees Responsible or Liable? *Journal of Business Ethics*, 82(1), 107–118. doi: 10.1007/s10551-007-9565-3
45. Valentine, S., & Godkin, L. (2019). Moral intensity, ethical decision making, and whistleblowing intention. *Journal of Business Research*, 98, 277–288. doi: 10.1016/j.jbusres.2019.01.009
46. Vandekerckhove, W., & Lewis, D. (2012). The Content of Whistleblowing Procedures: A Critical Review of Recent Official Guidelines. *Journal of Business Ethics*, 108(2), 253–264. doi: 10.1007/s10551-011-1089-1
47. Vandekerckhove, W., & Phillips, A. (2019). Whistleblowing as a Protracted Process: A Study of UK Whistleblower Journeys. *Journal of Business Ethics*, 159(1), 201–219. doi: 10.1007/s10551-017-3727-8
48. van Eijbergen, R., & Siebers, V. M. (2023). Understanding Whistleblowing in Practice: Experiences in The Netherlands. *Public Integrity*, 0(0), 1–13. doi: 10.1080/10999922.2023.2275346
49. Vergleichsstudie zum Bottroper Apothekerskandal vorgestellt. (2021). [Esitatud võrdlev uuring Bottropi apteekri skandaali kohta]. *Süddeutsche Zeitung*. Vaadatud 27.10.2023 <https://www.sueddeutsche.de/gesundheit/gesundheit-duesseldorf-vergleichsstudie-zum-bottroper-apothekerskandal-vorgestellt-dpa.urn-newsml-dpa-com-20090101-210413-99-191548>
50. Visslan. (2022). *The history of whistleblowing until today*. Vaadatud 18.10.2023 <https://www.visslan.com/en-blog/the-history-of-whistleblowing-until-today>

## LISA A

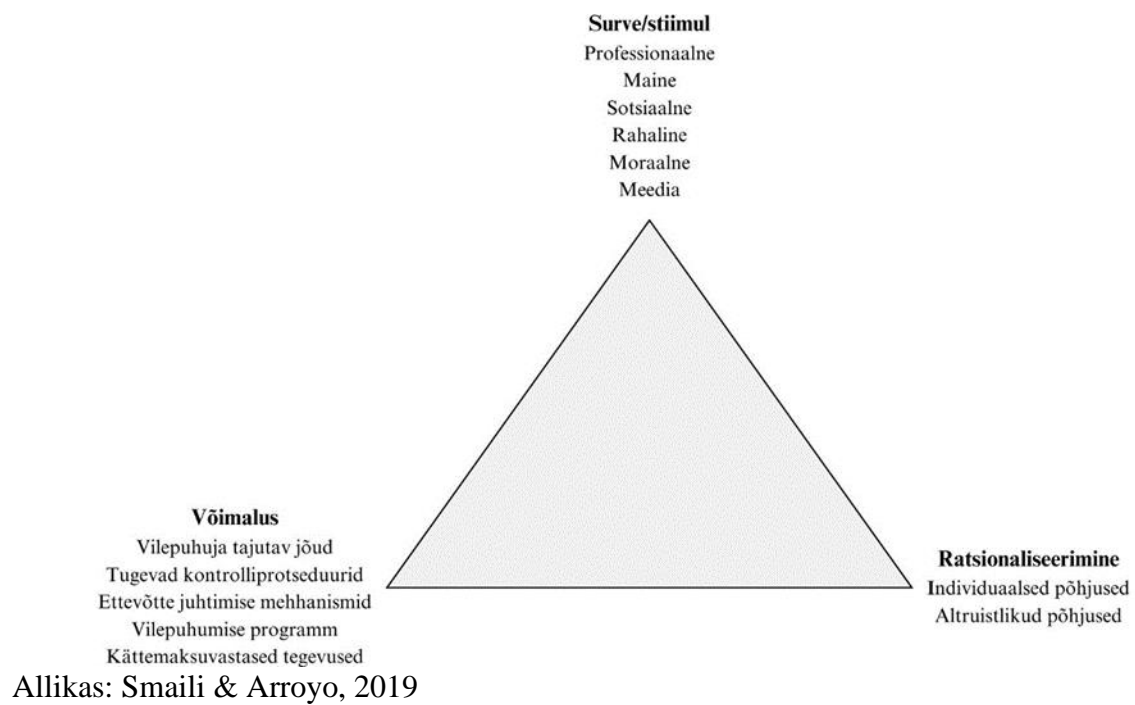
## Vihjeandmise mõiste käsitus teaduslikes töödes

Allikas	Tsitaat	Vihjeandja roll	Vihjeandmise kanal	Rikkumise tüüp
(Tсахuridu & Vandekerckhove, 2008)	„... mehe või naise tegu, kes, uskudes, et avalik huvi kaalub üles tema teenitava organisatsiooni huvid, annab märku, et organisatsioon on seotud korruptiivse, ebaseadusliku, petturliku või kahjuliku tegevusega.“	Organisatsiooniga seotud isik	Määramata	Ebaseaduslik
(Near & Miceli, 1985)	„... organisatsiooni liikmete (endiste või praeguste) poolt oma tööandjate kontrolli all olevate ebaseaduslike, ebamoraalsete või ebaseaduslike tavade avalikustamine isikutele või organisatsioonidele, kes võivad olla võimelised tegutsema.“	Organisatsiooni endine või praegune liige	Pädevad isikud või organisatsioonid	Ebaseaduslik, ebamoraalne
(Jubb, 1999)	„Tahtlik mittekohustuslik avalikustamistoiming, mis satub avalikku registrisse ja mille teeb isik, kellel on või oli eelisjuurdepääs organisatsiooni andmetele või teabele, mittetriviaalse ebaseaduslikkuse või muude tegelike, kahtlustatavate või eeldatavate väärtegade kohta, mis on seotud selle organisatsiooniga ja on selle kontrolli all, välisele üksusele, kellel on potentsiaal väärtegu kõrvaldada.“	Isik, kes omab/omas ligipääsu organisatsiooni andmetele	Väline	Ebatavaline, ebaseaduslik
(Dungan et al., 2015)	„... teise isiku ebaeetilisest käitumisest teatamine kolmandale osapooltele – kujutab endast eetilist tülid.“	Määramata	Kolmandas osapool	Ebaeetiline käitumine
(Anvari et al., 2019)	„Rikkumisest teatamine on grupisest väärtegade avalikustamine välisele asutusele ning sellel võib olla oluline roll moraalsete ja õigusliku käitumise reguleerimisel.“	Määramata	Väline	Ebaseaduslik ja ebaeetiline

Allikas: Autori koostatud Tсахuridu & Vandekerckhove, 2008; Near & Miceli, 1985; Jubb, 1999; Dungan et al., 2015; Anvari et al., 2019 põhjal

## LISA B

### „Vilepühumise kolmnurk“



## LISA C

## Poolstruktureeritud intervjuu küsimused

1. Mis on Teie jaoks vihjeandmine ehk väärkäitumisest teavitamine?
2. Kui oluliseks peate vihjeandmise teemat nii enda jaoks kui ka ettevõtte jaoks?
3. Kui märkaksite väärkäitumist ja otsustaksite sellest teavitada, kuidas Te teavitaksite? Miks? Millised tingimused võiksid muuta Teie otsust teavitada?
4. Kujutage ette, et kedagi töökohal kiusatakse või ahistatakse? Mida Teie teeksite sellises olukorras? Mis siis, kui rikkuja oleks antud juhul Teie juht?
5. Kui Teie kolleeg märkaks, et kedagi tööl ahistatakse, ja teataks sellest, kuidas Te suhtuksite? Kuidas suhtumine muutuks, kui rikkuja rollis esineks Teie juht?
6. Kas olete kunagi kogunud olukordi, kus oleksite võinud teatada väärkäitumisest, kuid ei teinud seda? Kui jah, siis miks? Miks Teie arvates Teie ettevõttes inimesed ei ole alati valmis teavitama?
7. Kuidas olete vihjeandmisega kokku puutunud?
  - 7.1. Kui kokku puutusite isiklikult, siis kuidas läks?
  - 7.2. Kui see oli teise töötaja poolne vihje andmine, siis kuidas see toimus?
8. Mis soodustab vihjeandmist?
9. Milliseid meetodeid Teie ettevõtte kasutab, et julgustada väärkäitumisest teavitamist? Mida saaks ettevõtte teha teisiti, et töötajad oleksid rohkem valmis vihjet andma?
10. Kuidas Teie arvates organisatsiooni juhtkond vihjeandmisse suhtub? Ja kuidas suhtuvad töötajad?
11. Kui oluline on Teie jaoks see, et ettevõtte arendaks teavitamissüsteemi? Miks?

## LISA D

Nõusoleku leht

Mina, \_\_\_\_\_,  
(intervjueeritava nimi)

1. annan intervjuu läbiviijale (Erika Smirnovale) loa minu isikuandmete töötlemiseks (IKÜMi art 4 p 11) pseudonüümitud kujul lõputöös teemal „Väärkäitumisest teavitamine teenindusettevõtte näitel“;
2. annan loa minu poolt avaldatava teave analüüsimiseks pseudonüümitud kujul;
3. annan loa teha häälesalvestust intervjuust, et teha sellest transkriptsiooni vastuste mugavamaks analüüsimiseks;
4. olen teadlik, et soovi korral informatsiooni juurde saada saan pöörduda intervjueerija poole e-maili teel: smirnovaerika.smirnovaerika@gmail.com.

*intervjueeritava allkiri*

***pp.kk.aaaa***

## LISA E

Järelduste ja varasemate uuringute tulemuste võrdlev tabel

Allikas	Sarnasused	Erinevused
(Homann, 2023)	Sisemine (juht, juhi otsene juht, personaliosakond) ja väline (õiguskaitseorganid) teavitamine.	Homann (2023) töös ei käsitletud tööinspektsiooni. Käesolevas uuringus ei tulnud välja, et töötajad kasutaksid meediat või sotsiaalmeediat.
(Clark, 2023); (Homann, 2023)	Nii autorite tööde kui ka käesoleva uuringu tulemusel võivad teavitajad kasutada väliseid kanaleid. Väliseid kanaleid võidakse kasutada, kui ettevõttes puudub teavitamisprotsess, vihjeid eiratakse või vihjeandmisse suhtutakse negatiivselt.	
(Vandekerckhove & Phillips, 2019)	Iga järgmise katsega teavitada on teavitaja vähem valmis teavitamiseks ettevõtte sees. Käesoleva töö analüüsis saab seda kinnitada ainult ühe näite alusel.	
(Robinson et al., 2012) (Kenny & Fotaki, 2023)	Individaalse rikkumise tajumise tõttu võivad töötajad teavitada ühest rikkumise tüübist rohkem või tihedamini kui teisest. Teavitamist takistavad tegurid, nagu võimalus, et töösuhted halvenevad, või töötaja vallandatakse.	Kenny ja Fotaki (2023) töid välja vihjeandmise tagajärjeks tervise halvenemise, mida käesoleva töö intervjueeritavad pole maininud.
(van Eijbergen & Siebers, 2023) (Mesmer-Magnus & Viswesvaran, 2005)	Kui rikkuja on juht, siis on võimalik, et ta võib rikkuda teavitaja mainet. Informeerimist võib mõjutada kartus, et halvenevad suhted kolleegidega ja teavitajat koheldakse väärilt.	
(Smaili & Arroyo, 2019); (Valentine & Godkin, 2019)	Vilepuhumist soodustavad kasvatus, väärtused ja eetilised hoiakud.	Smaili ja Arroyo (2019) ning Valentine ja Godkin (2019) järgi soodustavad teavitamist isiklik motivatsioon ja praktilised kaalutlused. Käesoleva töö uuringus selgus, et vihjeandmist võib mõjutada inimese iseloom.
(Near & Miceli, 1985)	Teavitamise valmidust mõjutab ükskõiksus.	Near ja Miceli (1985) seostavad ükskõiksust madala enesehinnanguga. Käesolevas töös on ükskõiksust seostatud pandeemia isolatsiooniga.

- (Mesmer-Magnus & Viswesvaran, 2005)  
(Narkulov, 2023);  
(Vandekerckhove & Lewis, 2012)  
(Jatsa, 2019)
- Kui rikkuja on juht, siis on risk, et tema võimupositsiooni tõttu rikkumisest ei teavitata, sellest vaikitakse või lahkutakse töölt.
- Vihjeandmist saab soodustada premeerimisega.
- Ettevõtte peab arvestama piisavate ressursside olemasoluga teavitamisprotsesside loomiseks ja meetmete rakendamiseks. Teavitajat tuleb informeerida vihje menetlemise etappidest ja võimalikest tulemustest.
- (Madisson et al., 2023)  
(Kõrbe, 2020)
- Vihjesaamise ja menetlemise eest peaks vastutama eraldi määratud töötaja või osakond.
- Teavitamist pärsivad võimalikud tagajärjed (näiteks töökaotus), mida kardetakse.
- Mõned ei oska tuvastada väärkäitumist, mistõttu võidakse rikkumisest mitte teavitada.
- Mõne töötaja puhul mõjutab otsust teavitada ükskõiksus või soov vältida konflikte.
- (Burov, 2020)
- Anonüümsed kanalid julgustavad teavitama.
- Töötajatele tuleb selgitada, miks rikkumisest teavitamine on oluline, ning neid tuleb ka koolitada.
- Vihjesaajaks peaks olema erapooletu inimene.
- Rikkumisest teatajat peab informeerima vihje menetlemise etappidest.
- (Sihver, 2007)
- Võivad esineda olukorrad, kus sisemise teavitamise asemel eelistatakse välist teavitamist.
- Töötajad väldivad vilepühumisel meedia kasutamist.
- Kõrbe (2020) uuringust tuli välja, et töötajad kardavad, et nad ei leia uut tööd, ja peavad oluliseks, et juhid räägiksid, et vihjeandmine ei võrdu pealekaebamisega. Mõned käesoleva töö uuringus osalejad lahkuksid töölt, kui oleksid ohvrid või puutuksid kokku juhtkonna poolt toimepandud rikkumisega.
- Burov (2020) rõhutab oma töös rikkumisest teataja kaitse seaduse loomise olulisust, mida käesolevas uurimuses töötajad ei maininud.
- Burov (2020) tõi välja, et juhid peavad takistama võimalikke kättemaksuolukordi, mis võivad olla suunatud vilepühujate vastu.
- Sihveri (2007) uuringus järeldati, et töötajad reageerisid negatiivselt premeerimisse, aga käesolevas uurimuses mainiti premeerimisvõimalust ühes intervjuus soodustava faktorina.

---

Allikas: Autori koostatud Clark, 2023; Homann, 2023; Vandekerckhove & Phillips, 2019; Robinson et al., 2012; Kenny & Fotaki, 2023; van Eijbergen & Siebers, 2023; Mesmer-Magnus & Viswesvaran, 2005; Smaili & Arroyo, 2019; Valentine & Godkin, 2019; Near & Miceli, 1985; Narkulov, 2023; Vandekerckhove & Lewis, 2012; Jatsa, 2019; Madisson et al., 2023; Kõrbe, 2020; Burov, 2020; Sihver, 2007 põhjal

## **Summary**

### **INFORMING OF MISCONDUCT IN THE EXAMPLE OF A SERVICE COMPANY**

Erika Smirnova

When employees notice misconduct within an organization, they may or may not report it. Reporting unethical or illegal violations is whistleblowing. After whistleblowing, two scenarios can occur: either the problem is resolved, or negative consequences arise.

The purpose of the bachelor's thesis is to identify factors that impede the reporting of misconduct and to prepare proposals for improving the reporting process using the example of a service company. To achieve the purpose of the bachelor's thesis, the first chapter defines key terms, explains the meaning of whistleblowing, describes the steps in the whistleblowing process, and explains the factors that influence whistleblowing. In the second chapter, a research methodology is developed and a study of whistleblowing in a service company is conducted, the results of the study are analysed, and proposals are made to improve the whistleblowing process.

As a result of studying this bachelor's thesis, it turned out that the reasons why people do not report are the lack of the opportunity to report anonymously, lack of evidence or knowledge of violations that need to be reported, as well as fear of losing a job, deterioration of relationships with colleagues, or revenge. Some potential whistleblowers may fear that their issue is unimportant and will at some point disappear on its own. If the violator is an influential person or the informant has a good relationship with them, then this may be an additional factor preventing potential informants from reporting. The final reason for not informing is the indifference that may have arisen due to the pandemic, during which people were isolated and distanced.

Customer service is based on ensuring customer satisfaction, for which a pleasant atmosphere must be created within the company. A pleasant atmosphere can only be achieved by ensuring the peace, safety, and well-being of employees. If a company wants to avoid the potential problems that can arise from violations being discovered too late because employees do not dare report their existence, it is important that the company begins to work to develop reporting processes that are transparent and provide the ability to report anonymously. Employees should also receive training in this area. Since the European Union has already obliged countries with a directive to amend the law on the subject under investigation, sooner or later this will reach Estonia, so it is better and easier to act as early as possible to ensure

timely compliance with the legislation and signal to employees that they will not be bullied or neglected if internal misconduct is reported.

Thanks to this research, it is possible to understand why whistleblowing is an important key to solving internal problems of an enterprise and why not all people are ready to whistle blow. Future research could also analyse the factors that influence the whistleblowing of people working in companies with informing channels to compare the differences between different informing conditions.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Erika Smirnova,

annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose VÄÄRKÄITUMISEST TEAVITAMINE TEENINDUSETTEVÖTTE NÄITEL,

mille juhendaja on Anne Reino,

reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

Annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 3.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni.

Olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.

Kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

*Erika Smirnova*  
09.05.2024