

ARTIGOS

Submetido 11.08.2017. Aprovado 18.07.2018

Avaliado pelo processo de *double blind review*. Editor Científico: Maurício Serafim

Versão traduzida

DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-759020190102>

ESPIRITUALIDADE, CONVICÇÃO MORAL E QUEBRA DE REGRAS PRÓ-SOCIAIS NA ÁREA DA SAÚDE

Spirituality, moral conviction, and prosocial rule-breaking in healthcare

Espiritualidad, convicción moral y ruptura de reglas prosociales en la asistencia sanitaria

RESUMO

Este estudo investigou o efeito da espiritualidade no local de trabalho dos profissionais de saúde sobre a convicção moral e quebra de regras pró-sociais. Os dados foram coletados de 315 profissionais de saúde dos três distritos principais de South Punjab, Paquistão. A validade das medidas foi determinada por meio de análise fatorial confirmatória. As relações hipotéticas foram investigadas usando modelagem de regressão estrutural (SEM). Os resultados demonstraram que o efeito da espiritualidade no local de trabalho na quebra de regras pró-sociais e na convicção moral foi significativo. No entanto, o efeito mediador da convicção moral entre espiritualidade no local de trabalho e quebra de regras pró-sociais não foi significativo. Os profissionais de saúde podem regulamentar a quebra de regras pró-sociais, classificando e promovendo os indivíduos com uma elevada espiritualidade no local de trabalho para as posições que exigem alto nível de quebra de regras pró-sociais, em vez de considerar as crenças morais pessoais dos provedores de serviços de saúde.

PALAVRAS-CHAVE | Espiritualidade, convicção moral, quebra de regras pró-sociais, profissionais de saúde, dilema ético.

ABSTRACT

This study investigated the effect of healthcare professionals' workplace spirituality (WPS) on moral conviction and prosocial rule-breaking (PSRB). The data were collected from 315 healthcare professionals from three main districts of South Punjab, Pakistan. We determined the measures' validity using confirmatory factor analysis. We investigated the hypothesized relationships using structural regression modeling. The results demonstrated a significant effect of WPS on PSRB and moral conviction. However, the mediating effect of moral conviction between WPS and PSRB was insignificant. Healthcare professionals may regulate PSRB by screening and promoting individuals with high WPS to positions requiring a high level of PSRB rather than considering health service providers' personal moral beliefs.

KEYWORDS | Workplace spirituality, moral conviction, prosocial rule-breaking, healthcare professionals, ethical dilemma.

RESUMEN

Este estudio investigó el efecto de la espiritualidad del lugar de trabajo de profesionales de salud sobre la convicción moral y la ruptura de reglas prosociales. Se recolectaron datos de 315 profesionales de salud de tres distritos de Pakistán. La validez de las medidas se determinó mediante el análisis factorial confirmatorio. Las relaciones hipotéticas se investigaron usando modelos de regresión estructural. Los resultados demostraron que el efecto de la espiritualidad en el lugar de trabajo sobre la ruptura de reglas prosociales y la convicción moral fue significativo, aunque el efecto mediador de la convicción moral entre la espiritualidad del lugar de trabajo y la ruptura de reglas prosociales no fue significativo. Los profesionales de salud pueden regular infracciones prosociales mediante el examen y promoción de personas con alta espiritualidad en el lugar de trabajo a puestos que requieran un alto nivel de ruptura prosocial en lugar de considerar creencias morales personales de los proveedores de servicios de salud.

PALABRAS CLAVE | Espiritualidad, convicción moral, prosocial, destrucción de normas, profesionales de salud, dilema ético.

MUHAMMAD ALI ASADULLAH^{1,2}

iae.hec@gmail.com

ORCID: 0000-0002-5977-1809

IFRAH FAYYAZ³

ifrahfayyaz@yahoo.com

ORCID: 0000-0003-0601-4895

RIZWANA AMIN⁴

rizwana_aries@hotmail.com

ORCID: 0000-0002-3262-6329

¹Emirates College of Technology, Abu Dhabi, Emirados Árabes Unidos

²The University of Lahore, Lahore Business School, Lahore, Punjab, Paquistão

³Air University, Department of Management Sciences, Islamabad, Paquistão

⁴Bahauddin Zakariya University, Multan, Punjab, Paquistão

INTRODUÇÃO

Na literatura organizacional, a violação de regras tem sido estudada no âmbito do comportamento desviante e refere-se a violações intencionais e egoístas das regras organizacionais formais por parte dos funcionários (Morrison, 2006). A maioria dos estudos anteriores focou os aspectos destrutivos de comportamentos desviantes, tais como comportamento desviante no trabalho (Bennett & Robinson, 2000); comportamento inadequado (Vardi & Weitz, 2005); e comportamento contraproducente no trabalho (Cohen-Charash & Mueller, 2007), os quais resultam em enormes custos para as organizações.

No entanto, o comportamento desviante do funcionário nem sempre é destrutivo; ele também pode ser construtivo. Para definir esse tipo de comportamento desviante construtivo, Morrison (2006) cunhou o termo “quebra de regras pró-sociais” (QRPS) para se referir à violação intencional dos funcionários das regras e políticas organizacionais que eles perceberam como obstáculos no desempenho de suas funções de maneira “eficaz, responsável e responsiva” (p. 9). Ela argumentou que, ao contrário de outros comportamentos desviantes, que têm implicações destrutivas e negativas, a QRPS é uma forma de comportamento desviante construtiva com implicações positivas para as organizações (por exemplo, eficiência, cooperação e retenção de consumidores/clientes) (Morrison, 2006).

Apesar dos primeiros *insights* de Morrison sobre a utilidade da QRPS para as organizações, poucos pesquisadores (Ambrose, Taylor, & Hess, 2015; Dahling, Chau, Mayer, & Gregory, 2012; Mayer, Caldwell, Ford, Uhl-Bien, & Gresock, 2007; Youli, Xixi, & Xi, 2014) tentaram descobrir seus antecedentes. Uma vez que 64% dos participantes pesquisados por Morrison (2006) se lembraram de se envolver em QRPS, mais pesquisas são necessárias para entender por que alguns funcionários se envolvem em QRPS e outros não, e quais são os mecanismos de mediação subjacentes por meio dos quais diferentes fatores individuais e organizacionais levam à QRPS (Dahling et al., 2012; Youli et al., 2014). Abordando essa lacuna, nosso estudo visa realizar as seguintes contribuições.

Em primeiro lugar, investigamos o efeito da espiritualidade no trabalho (ET) sobre a QRPS para abordar o que motiva os funcionários a se envolverem na QRPS. Acreditamos que este é o primeiro estudo que investiga a ET dos funcionários como antecedente da QRPS. Examinar essa relação parece plausível porque os dois importantes constituintes da definição de ET segundo Ashmos e Duchon (2000) (trabalho significativo e sentido de comunidade) se assemelham aos dois antecedentes

da QRPS, ou seja, o significado do trabalho e a empatia (Morrison, 2006). Em segundo lugar, investigamos a convicção moral como um mecanismo de mediação subjacente por meio do qual a ET leva a QRPS para examinar como essa relação funciona. No local de trabalho, convicção moral significa a crença forte e absoluta de um funcionário sobre algo ser certo ou errado, moral ou imoral (Skitka & Mullen, 2002). Nós argumentamos que a ET primeiramente desenvolve a convicção ou as convicções morais do funcionário sobre aspectos de sua vida profissional, o que, então, motiva e justifica o seu envolvimento na QRPS para o bem maior. Neste estudo, nós abordamos as chamadas de pesquisa de Dahling et al. (2012) e Youli et al. (2014) para investigar os fatores mediadores que influenciam a QRPS dos colaboradores por meio da coleta de dados quantitativos em uma pesquisa com profissionais de saúde.

Este estudo adotou o utilitarismo para confirmar a relação hipotetizada. Considerações sobre a “utilidade” geralmente são importantes na área de Ética e especialmente na área de Saúde (Emanuel, Schmidt, & Steinmetz, 2018, p. 318). Autores (Holland, 2015; Horner, 2001; Nixon & Forman, 2008; Rothstein, 2004; Royo-Bordonada & Román-Maestre, 2015) concordam que a saúde é essencialmente utilitária. Utilitarismo fornece à profissão de saúde uma capacidade intuitiva para preservar o estado de saúde e bem-estar da maioria dos indivíduos. Assim, o utilitarismo parece ser a melhor opção para determinar as ações necessárias para avaliar e justificar as questões morais em saúde. O utilitarismo, como ciência da moralidade para melhorar a vida humana, tende a aprovar ou desaprovar as ações e a regular a felicidade da parte cujo interesse está em questão (Bentham, 1789, pp. 6-7). Assim, o utilitarismo também pode nos ajudar a explicar as razões espirituais e morais do comportamento/ações de QRPS por parte dos profissionais de saúde e nos ajudar a examinar seus efeitos sobre os pacientes como a parte interessada em receber tratamentos de saúde.

REFERENCIAL TEÓRICO E HIPÓTESES

Violação das regras sociais

Ao contrário da violação de regras, um comportamento desviante prejudicial, a QRPS representa o lado positivo do comportamento desviante do funcionário (Morrison, 2006). De acordo com Morrison (2006), “os funcionários nem sempre quebram regras/políticas organizacionais visando seu próprio interesse, mas às vezes o fazem para realizar seu trabalho de forma ‘eficaz, responsável e responsiva’” (p. 9, tradução nossa). QRPS refere-se a “qualquer situação em que um funcionário intencionalmente

viola uma política organizacional formal, regulamento ou proibição com a intenção primária de promover o bem-estar da organização ou de uma de suas partes interessadas” (Morrison, 2006, p. 6, tradução nossa). De acordo com Morrison, os funcionários geralmente se envolvem em QRPS para aumentar a sua eficiência, ajudar seus colegas em tarefas de trabalho e prestar um melhor serviço aos clientes. Nenhuma dessas formas de QRPS é um comportamento desviante destrutivo para as organizações. Em uma investigação qualitativa, Morrison (2006) descobriu que 64% dos entrevistados tinham vivenciado alguma situação de QRPS em suas organizações. Em um estudo experimental, ela constatou que o apoio à autonomia no trabalho, o comportamento de violação de regras dos colegas de trabalho e a propensão a assumir riscos estão significativamente associados com a QRPS. Assim, Morrison pediu que os pesquisadores explorassem esses e outros fatores que poderiam levar os funcionários a QRPS.

No entanto, apenas três estudos notáveis tentaram responder à questão levantada por Morrison e investigaram empiricamente novos antecedentes de QRPS. O primeiro foi um estudo experimental (Mayer et al., 2007), encontrando suporte estatístico para o papel mediador do apoio percebido de um supervisor e o papel moderador da equidade percebida das políticas na relação entre a qualidade da relação supervisor-subordinado e QRPS. O segundo estudo foi realizado por Dahling et al. (2012), desenvolvendo a escala QRPS, e encontraram apoio para a correlação significativa de consciência, demanda de trabalho e comportamento de colegas de trabalho com QRPS. O terceiro estudo foi realizado por Vogel et al. (2014), encontrando suporte estatístico para os efeitos diretos e indiretos da liderança transformacional na QRPS por meio da mediação da autonomia.

Assim, ao ampliar a literatura sobre os antecedentes da QRPS, este estudo investiga o efeito da ET dos funcionários sobre sua QRPS.

Espiritualidade no trabalho

A ET foi conceituada de muitas maneiras, tendo mais de 70 definições (Geigle, 2012). As definições mais comuns de ET contêm três temas semelhantes (Karakas, 2010; Pawar, 2009): vida interior, significado no trabalho e um sentido de comunidade (Chawla & Guda, 2013; Milliman, Czaplewski, & Ferguson, 2003). Usamos a definição de ET de Ashmos e Duchon (2000), que contém todos os três temas e se refere à ET como “o reconhecimento de que os funcionários têm uma vida interior que nutre e é alimentada pelo trabalho significativo que ocorre no

contexto da comunidade” (p. 137, tradução nossa). A vida interior se refere às “necessidades espirituais dos funcionários [...] da mesma forma que eles têm necessidades físicas, emocionais e cognitivas. Estas necessidades [não] são deixadas em casa quando eles vão trabalhar” (Duchon & Plowman, 2005, p. 811, tradução nossa). O segundo tema, significado no trabalho, refere-se ao melhor entendimento dos empregados sobre o propósito e a importância do seu trabalho em suas vidas (Ashmos & Duchon, 2000; Duchon & Plowman, 2005). O terceiro tema, senso de comunidade, refere-se aos valores compartilhados, obrigações mútuas e compromisso de trabalhar com os demais membros da organização como uma comunidade (Duchon & Plowman, 2005).

Espiritualidade no trabalho e violação de regras pró-sociais

Durante os últimos anos, a ET tornou-se uma área emergente de investigação em pesquisa organizacional (Ashmos & Duchon, 2000; Chawla & Guda, 2013; Daniel, 2015). Muitos estudos organizacionais relataram efeito significativo da ET dos empregados sobre muitas atitudes e comportamentos positivos no trabalho, tais como compromisso no trabalho (Chawla & Guda, 2010), bem-estar individual (Mackenzie, Rajagopal, Meilbohm, & Lavizzo-Mourey, 2000), desempenho da unidade de trabalho (Duchon & Plowman, 2005) e desempenho organizacional (Fry & Matherly, 2006). Ao estender essa linha de pesquisa, investigamos o efeito da ET dos empregados em sua QRPS.

Utilizamos a teoria moral utilitarista para testar essa relação no setor da saúde, uma vez que ela pode ser útil nas decisões relacionadas com a qualidade das experiências dos doentes (Scott, 2007). O utilitarismo é uma das “três grandes” teorias morais tradicionais desenvolvidas por Jeremy Bentham (1748-1832), com foco no equilíbrio geral dos efeitos positivos e negativos das ações de um profissional de saúde (Scott, 2017). A teoria moral utilitarista clássica explica que os atos ou práticas humanas são avaliados com base nas suas consequências ou utilidade para os outros. Embora a QRPS seja um comportamento construtivo, envolve desvio e risco. No entanto, um estudo meta-analítico recente (Yonker, Schnabelrauch, & DeHaan, 2012) relatou comportamentos de risco como um resultado psicológico significativo da ET. Além disso, a ET aumenta a motivação pró-social dos indivíduos. Einolf (2013) descobriu que as experiências espirituais diárias promovem comportamentos de ajuda e um entendimento maior das necessidades dos outros. Godwin, Neck e D’Intino (2016) propõem que os empreendedores espirituais percebam fatores

dificultadores externos que afetam os negócios como desafios ao invés de obstáculos. A teoria utilitarista sugere que pessoas socialmente motivadas costumam assumir riscos para ajudar os outros violando regras em condições específicas (Athanasoulis & Ross, 2010). Com base na teoria utilitarista, argumentamos que a ET dos funcionários aumenta sua probabilidade de envolvimento em QRPS. Por exemplo, a dimensão de vida interna da ET torna a vida pessoal dos funcionários alinhada com o seu trabalho, o que os motiva a trabalhar de modo eficiente, mesmo que isso exija violar as regras organizacionais, criando dissonância em sua vida interna. O propósito maior de seu trabalho fortalece seu desejo de fazer a diferença por meio de ações necessárias (Spreitzer & Sonenshein, 2003), e um senso de comunidade os motiva a adotar um comportamento de ajuda interpessoal, reduzindo o foco na instrumentalidade pessoal (Dahling et al., 2012; Morrison, 2006). A teoria utilitarista sugere que pessoas socialmente motivadas costumam assumir riscos ao quebrar regras sob condições específicas para ajudar os outros (Athanasoulis & Ross, 2010). Funcionários com alta ET são pessoas socialmente motivadas que geralmente não têm medo de assumir riscos ao se desviarem das regras organizacionais para aumentar a produtividade e eficiência organizacional (Duchon & Plowman, 2005; Morrison, 2006).

Com base em argumentos anteriores desenvolvidos por meio da teoria moral utilitarista, levantamos a seguinte hipótese:

H1: A espiritualidade no trabalho dos funcionários tem uma associação positiva com a violação de regras pró-sociais.

Para melhor compreender como a ET dos funcionários se transforma em QRPS, é importante descobrir o mecanismo psicológico subjacente que propicia essa relação. Este estudo incorporou a convicção moral como o mecanismo de mediação subjacente por meio do qual a ET dos funcionários se transformou em QRPS.

Espiritualidade no trabalho e convicção moral

A pesquisa de moralidade ganhou atenção desde o último quarto do século XX (Skitka, Bauman, & Lytle, 2009). Moralidade é a noção de correto versus incorreto, e uma convicção é uma crença sólida sem a necessidade de evidências (Skitka & Mullen, 2002).

Uma vez que o desenvolvimento das próprias crenças é um “processo de fazer sentido” (Fowler, 1981), a convicção moral também pode ser vista como um processo de fazer sentido, particularmente para justificar ações (Skitka, 2010). O processo de “fazer sentido” aprimora a compreensão dos indivíduos

sobre suas vidas, valores e compromissos (Cartwright, 2001; Fowler, 1981). De acordo com a teoria do desenvolvimento cognitivo, os processos de criação de sentido dos indivíduos são desenvolvidos por meio de diferentes fases de incorporação de maneiras mais sofisticadas de compreensão (Cartwright, 2001). A ET também deve incorporar formas mais sofisticadas de compreensão para o desenvolvimento cognitivo ou processo de criação de sentidos. Um entendimento sobre o papel da ET no processo de desenvolvimento da fé é que a compreensão de si mesmo em relação aos outros e aos centros de valores e compromissos compartilhados é crítica no processo de criação de sentido ou desenvolvimento da fé (Fowler, 1981). Argumentamos que a convicção moral é também um processo de criação de sentido ou de desenvolvimento da fé definido como “uma crença metacognitiva de um indivíduo de que uma determinada posição se baseia nas suas crenças e convicções morais fundamentais” (Skitka, Washburn & Carsel, 2015, p. 1, tradução nossa). Assim, acreditamos que a espiritualidade contribui para o desenvolvimento da fé ou para o processo de fazer sentido para justificar suas ações morais, incorporando uma forma mais sofisticada de compreensão, conforme descrito pela teoria do desenvolvimento cognitivo.

Uma maneira pela qual a ET pode incorporar formas sofisticadas de compreensão nas atitudes e comportamentos morais de cada um é pela expansão e aprofundamento de sua convicção moral (Jackson, 1999). A ET ajuda a estimular a imaginação moral, por exemplo, convicções morais de funcionários que devem lidar com questões éticas e os levam a tomar decisões morais sobre elas (Gull & Doh, 2004). Duchon e Plowman (2005) constataram que uma maior porcentagem de funcionários está em uma jornada espiritual explorando significado e propósito em suas vidas durante tarefas rotineiras de trabalho (Duchon & Plowman, 2005). Argumentamos que a ET dos funcionários molda sua convicção moral, ou seja, seus valores primários e visão de mundo percebida, sobre atividades, por exemplo, ética, moralidade, atitudes de ajuda, honestidade etc., que eles vivenciam diariamente na organização em que trabalham (Godwin et al., 2016).

A relação entre a ET e a convicção moral também pode ser justificada usando a teoria moral utilitarista. Nós descrevemos como a ET influencia a imaginação/convicções morais de cada um (Gull & Doh, 2004), enquanto a convicção moral é a crença de que a posição de cada um se baseia em crenças morais fundamentais (Skitka et al., 2015). No entanto, pesquisas têm mostrado que a reação das pessoas perante indivíduos que escolhem opções erradas é um caso de dilema ético. A teoria moral utilitarista indica que as consequências de uma ação

determinam se ela é certa ou errada, moral ou imoral. A ET também pode ser considerada um ato moral se desenvolver crenças morais em indivíduos. Com base na teoria moral, podemos argumentar que a ET desenvolve a convicção moral de uma pessoa ou que convicção moral é a crença cognitiva resultante da ET. Com base nos argumentos anteriores e na teoria moral utilitária, argumentamos que os funcionários com um alto nível de ET são altamente propensos a ter um alto nível de convicção moral.

Pesquisas têm mostrado até que ponto as pessoas perceberem um dilema ético a partir de uma perspectiva moral determina suas reações perante pessoas que fazem escolhas erradas em situações de dilemas éticos (Skitka et al., 2015). As reações de pessoas com altas convicções morais provavelmente serão mais morais do que as reações daquelas com baixas convicções morais. No entanto, a ET influencia as imaginações/convicções morais dos indivíduos (Gull & Doh, 2004), porque a convicção moral é uma crença moral influenciada pela ET. A convicção moral pode ser vista como uma consequência moral da ET, induzindo reações morais. Essa perspectiva está de acordo com a teoria moral utilitarista, que indica que as consequências de uma ação determinam se ela é certa ou errada, moral ou imoral. Com base nesses argumentos, levantamos a seguinte hipótese:

H2: A espiritualidade no trabalho dos funcionários tem uma associação positiva com as suas convicções morais.

Convicção moral e violação de regras pró-sociais

A QRPS dos funcionários é um comportamento de risco em que eles devem decidir seguir uma determinada regra ou violá-la para um melhor funcionamento no trabalho. Esta não é, muitas vezes, uma escolha simples; por exemplo, os funcionários podem sentir que uma regra deve ser violada para otimizar seu desempenho do trabalho, mas também podem temer que sejam punidos (Morrison, 2006). Os funcionários precisam de forte motivação e justificativa para a(s) violação(ões) pretendida(s) de regra(s) específica(s) antes de se envolverem em uma QRPS real.

Quando as convicções morais dos indivíduos estão em jogo, é provável que eles acreditem que propósitos morais maiores ditam regras, procedimentos e a autoridade, e não as próprias regras, procedimentos ou autoridades (Skitka, Bauman, & Mullen, 2008; Skitka & Mullen, 2008; ver também Kohlberg, 1976; Rest, Narvaez, Thoma, & Bebeau, 2000). A teoria utilitarista das ações morais explica que as ações podem ser definidas como morais se propiciarem o maior bem-estar total (Bartels & Pizzaro, 2011).

Nós descrevemos que a QRPS é uma forma positiva de desvio que visa beneficiar tanto o cliente quanto a organização. A QRPS também pode ser descrita como ação moral para o maior bem-estar. É provável que a convicção moral dê aos funcionários a coragem e a motivação de que necessitam para ajudar a criar um melhor ambiente de trabalho (Skitka, 2010). Assim, argumentamos que as convicções morais dos funcionários, moldadas pela sua ET, não só os motivam a se envolver em QRPS, mas também a justificam (Prinz, 2007). Pesquisas sobre convicções morais também sugerem que, quando as pessoas têm fortes convicções morais e clareza do propósito do seu trabalho, elas se sentem livres da tendência de seguir procedimentos padrão (Skitka, 2010); conseqüentemente, elas rejeitam autoridades e regras quando os resultados violam suas convicções morais (Mullen & Nadler, 2008). Também descrevemos que as convicções morais justificam suas ações (Skitka, 2010). Uma vez que a QRPS pode ser definida como uma ação moral, é provável que indivíduos com convicções morais elevadas se envolvam na QRPS. A “hipótese de tomar partido” também explica por que os indivíduos usam o seu julgamento de uma ação como moral para escolher um lado nos conflitos, concentrando-se nas ações das partes em disputa em vez de focar suas identidades (DeScioli, 2016). Uma vez que a QRPS é normalmente exigida nas mesmas situações que representam dilemas éticos onde as regras organizacionais colidem com as necessidades dos clientes, é provável que os funcionários tomem o partido dos clientes enquanto se desviam das regras organizacionais para melhorar seu desempenho (Morrison, 2006).

Com base nesse argumento e nos achados da pesquisa, levantamos a seguinte hipótese:

H3: Elevadas convicções morais dos funcionários têm uma associação positiva com a violação de regras pró-sociais.

Com base nas hipóteses de relações positivas diretas entre ET e convicção moral (i.e., H2) e entre convicção moral e QRPS (i.e., H3), podemos argumentar que as convicções morais dos empregados medeiam a relação positiva direta entre sua ET e a QRPS (i.e., H1). A pesquisa sugere que a convicção moral, combinada com a raiva, medeia a relação entre práticas comerciais antiéticas e o boicote de bens de consumo, por exemplo, o boicote de produtos do Walmart em resposta à empresa não tratar bem seus funcionários (Skitka, 2010). Argumentamos que a ET dos funcionários primeiro desenvolve sua convicção moral, que, então, os leva à QRPS. A alta convicção moral dos funcionários, por sua vez, medeia a relação direta entre sua ET e QRPS.

H4: As convicções morais elevadas dos funcionários medeiam a associação positiva direta entre a sua espiritualidade no trabalho e a violação das regras pró-sociais.

METODOLOGIA

Amostra

Participaram deste estudo médicos, farmacêuticos, diretores de medicamentos/farmacêuticos e psicólogos clínicos que atuavam em 33 hospitais públicos distritais que funcionavam sob a alçada do Departamento de Saúde do Governo do Punjab e estavam localizados nos principais distritos e talucas do Sul de Punjab, as três divisões do Paquistão. Foram incluídas as cidades de Multan, Bahawalpur, Deraghazi Khan, Khanewal, Lodhuran, Muzaffargarh, Layyah, Taunsa e Vehari. Os profissionais de saúde que nelas trabalham foram acompanhados e avaliados por meio de um conjunto semelhante de políticas administrativas e de recursos humanos (como seleção, formação, avaliação de remuneração etc.).

Combinamos um método de amostragem intencional com amostragem representativa para obter respostas dos principais entrevistados que trabalham em diversos departamentos e cargos nesses hospitais. Buscou-se o consentimento dos entrevistados para participar do estudo. Os dados foram obtidos de entrevistados que se mostraram dispostos a participar. Obtivemos 340 respostas diádicas. Após remover as respostas incompletas, restaram 315 respostas válidas.

Concepção e procedimento

Este estudo foi quantitativo. Coletamos dados por meio de uma pesquisa de campo utilizando questionários no formato papel e lápis. Começamos por nos aproximar dos potenciais participantes que trabalham nos hospitais (em refeitórios, enfermarias e escritórios durante os intervalos para o chá). Os entrevistados também receberam uma carta de recomendação de pesquisa dos supervisores da pesquisa em papel timbrado da universidade e foram solicitados a preencher um breve questionário para ganharem um chocolate. Os respondentes preencheram os questionários durante uma breve reunião presencial. A carta de recomendação indicava os objetivos do estudo, continha orientações para o preenchimento questionário e garantia de confidencialidade. Devido à sensibilidade do trabalho dos médicos, a coleta de dados

nas enfermarias dos hospitais foi difícil. Portanto, os dados dos respondentes foram coletados em diferentes locais (como cantinas, enfermarias e durante os intervalos para o chá) nas proximidades.

Medidas

Convicção moral

Seguimos a recomendação de Skitka, Bauman e Sargis (2005) para medir a convicção moral. Skitka et al. (2005) utilizaram uma escala de um único item. No entanto, essa medida consistia em um único indicador. Além disso, media a convicção moral em contextos sociais ou políticos. Não encontramos uma medida de convicção moral no contexto empresarial no momento da coleta de dados, então realizamos um estudo piloto seguindo o procedimento descrito por Skitka et al. (2005).

No estudo, pedimos aos entrevistados que destacassem as questões éticas que enfrentavam ao interagirem com os pacientes. Esse estudo piloto informal revelou muitas áreas problemáticas relacionadas com valores organizacionais, *bullying*, ambiente de trabalho e práticas de trabalho (como salário, promoção etc.), poder (supervisão abusiva) e violação de regras (não disciplina/irregularidade). Em seguida, pegamos essas questões e desenvolvemos uma escala de múltiplos indicadores com base na escala de Skitka et al. (2005). O item usado por Skitka et al. (2005) foi: “O quanto seus sentimentos sobre _____ estão relacionados com as suas crenças ou convicções morais fundamentais?”. Os espaços em branco foram preenchidos com cada um dos problemas relatados pelos entrevistados durante o estudo piloto, e construímos uma escala usando oito itens diferentes.

Foram incluídos os seguintes itens da escala de convicção moral: “O quanto seus sentimentos sobre poder (supervisão abusiva) estão ligados às suas crenças ou convicções morais fundamentais?”, “O quanto seus sentimentos sobre valores organizacionais estão ligados às suas crenças ou convicções morais fundamentais?”, “O quanto seus sentimentos sobre violação de regras (não disciplina/irregularidade) estão ligados às suas crenças ou convicções morais fundamentais?”. Pedimos aos participantes que respondessem numa escala de 5 pontos com “1 = nem um pouco” e “5 = muito”. A confiabilidade global da escala foi de 0,80.

Os participantes responderam a cada uma das declarações. Após a coleta de dados, foram realizados testes de confiabilidade e validade. Quatro itens diferentes de convicção moral permaneceram no modelo final de AFC.

Espiritualidade no trabalho

A ET foi avaliada utilizando a escala de trabalho desenvolvida por Ashmos & Duchon (2000), contendo três subescalas e 21 itens. A confiabilidade das subescalas foi de 0,82 para a comunidade, 0,78 para o sentido no trabalho e 0,77 para a vida interior. O alfa geral de Cronbach foi de 0,89. Reunimos todas as respostas em uma escala Likert de 5 pontos variando de “discordo completamente = 5” a “concordo completamente = 1”. Os seguintes itens foram incluídos: “Eu me sinto parte de uma comunidade em meu local de trabalho (hospital, enfermaria etc.)”, “Eu sinto alegria no meu trabalho” e “Eu me sinto esperançoso com a vida”.

Violação das regras sociais

Medimos o QRPS utilizando 13 itens desenvolvidos por Dahling et al. (2012). As respostas a essa variável foram coletadas com os colegas de trabalho dos entrevistados para resultados precisos. A confiabilidade geral da escala foi de 0,90. Utilizou-se um marcador de frequência variando de “nunca = 1” a “sempre = 5” para coletar respostas. O item incluído na escala foi: “Esse funcionário quebrou regras que impedem o oferecimento de um bom atendimento ao paciente”.

Variáveis de controle

Uma vez que a tendência de assumir riscos é menor entre as mulheres (Morrison, 2006), pode haver uma diferença significativa na QRPS dos entrevistados homens e mulheres. Harrison (2015) relatou gênero como preditor significativo de QRPS. Curtis (2010) e Curtis, Upchurch e Dickson (2013) reportaram diferença significativa no comportamento de QRPS dos funcionários da linha de frente de um restaurante em relação à idade, experiência e designação do cargo. Youli et al. (2014) constataram que o cargo assumido no trabalho afetou significativamente o comportamento de QRPS de funcionários que trabalham em diferentes organizações chinesas. Da mesma forma, Skitka et al. (2005) enfatizaram que saber a idade, gênero, experiência e natureza do trabalho dos participantes é importante para a validade interna do QRPS, porque as características demográficas dos entrevistados podem afetar significativamente o QRPS. Controlamos o possível efeito das características dos respondentes, incluindo gênero, idade, experiência e descrição do cargo como variáveis dependentes. Os detalhes demográficos dos entrevistados são expostos na Tabela 1.

Tabela 1. Demografia dos participantes da pesquisa

Variáveis	Categorias	Porcentagem
Gênero	Masculino	57,8
	Feminino	42,2
Idade	25-34	60,3
	35-44	24,1
	45-54	9,5
	55-64	6,0
Formação acadêmica	MBBS	49,8
	MBBS, Membro do Colégio de Médicos e Cirurgiões	30,5
	MBBS, Membro do Colégio de Médicos e Cirurgiões	15,2
	Doutor em Medicina	1,6
	Bacharel em Cirurgia Dentária	1,3
Natureza do trabalho	Bacharel em Farmácia	1,6
	Permanente	80,3
	Contrato	18,1
Experiência (em anos)	Meio período	1,6
	1-5	54,0
	6-10	20,6
	11-15	14,0
	16-20	5,1
	21-25	1,6
Designações	26-30	1,0
	31-35	3,8
	Médico Assistente/Médico Assistente de Enfermaria/Demonstrador	31,1
	Estagiário de Post Graduate Resident / Post Graduate Medical Officer / Fellow of College of Physicians and Surgeons	19,7
	Farmacêuticos/Diretores de Medicamentos	1,6
	Clínico Responsável pela Equipe/Chefe de Departamento/Superintendentes	14,0
	Professores Assistentes	7,0
Médicos em Residência/Psicólogos	21,0	
Total	Cirurgiões/Cirurgiões-Dentistas	5,7
		100

RESULTADOS

Procedimento analítico

O procedimento de análise de dados teve início com a triagem preliminar e o teste de pressupostos básicos, incluindo normalidade, *outliers*, multicolinearidade etc. A Tabela 2 apresenta estimativas estatísticas para a média, desvio-padrão e correlações entre variáveis independentes, dependentes, mediadoras e de controle.

Tabela 2. Médias, desvios-padrão (DP) e correlações

	Média	DP	1	2	3	4	5	6	7
1. Gênero	-	-	1						
2. Formação acadêmica	-	-	-0,045	1					
3. Natureza do trabalho	-	-	0,008	-0,272**	1				
4. Cargo	-	-	0,06	0,081	0,583**	1			
5. Experiência	-	-	-0,082	0,364**	-0,310**	0,084	1		
6. ET	4,25	0,467	-0,135**	0,108**	0,133	,225	0,141**	1	
7. CM	3,52	0,806	-0,167*	0,090	0,053	,120	0,199**	0,370**	1
8. QRPS	2,86	0,818	-0,077*	-0,055*	0,030	-,071	-0,075	0,095*	-0,004

*A correlação é significativa ao nível de 0,05 (2-caudal).

**A correlação é significativa ao nível de 0,01 (2-caudal).

ET = Espiritualidade no trabalho

CM = Convicção moral

QRPS = Violação de regras pró-sociais

A análise fatorial confirmatória (AFC) (Tabachnick & Fidell, 1996, 2007) foi um dos métodos utilizados para determinar a validade convergente e discriminante das medidas (Harrington, 2009). Realizamos AFC para verificar o ajuste do modelo e determinar a validade convergente e discriminante das variáveis. A AFC foi realizada utilizando os métodos de estimação de máxima verossimilhança e variância-covariância. Utilizamos os critérios de Brown (2015) para determinar o ajuste do modelo (Harrington, 2009). Os índices do modelo incluíram índices de ajuste absoluto (χ^2/gf e RQMR), índices de correção de parcimônia, ou seja, *root mean square error of approximation* (RMSEA) e índices de ajuste comparativos (CFI, GFI e IFI). Um ajuste de modelo razoável exigia que a razão entre o qui-quadrado e o grau de liberdade (χ^2/gf) fosse menor que três, os valores de CFI maiores ou iguais a 0,95 e os valores de RQMR e RMSEA próximos ou menores que 0,05 (Harrington, 2009; Hu & Bentler, 1999; Kline, 2011).

Como ET e QRPS eram construtos multidimensionais, eles foram introduzidos como fatores latentes de segunda ordem no modelo de AFC. No entanto, introduzimos a convicção moral como uma construção de primeira ordem. O ajuste inicial do modelo foi inadequado ($\chi^2/gf = 2377,864/851$; $CMIN/GL = 2,794$; $RQMR = 0,091$; $CFI = 0,754$; $TLI = 0,739$; $IFI = 0,756$; $GFI = 0,751$;

$RMSEA = 0,073$). Desenhamos uma covariância entre os itens 4 e 5 da convicção moral e duas covariâncias entre os itens 6 e 7 e entre os itens 6 e 9 da dimensão QRPS do funcionário. O modelo de AFC final demonstrou um ajuste razoável do modelo ($\chi^2/gf = 543,796/218$; $CMIN/GL = 2,494$; $RQMR = 0,079$; $CFI = 0,90$; $GFI = 0,876$; $IFI = 0,90$; $RMSEA = 0,069$).

Seguimos as recomendações de Fornell e Larcker (1981) e utilizamos os resultados da AFC para determinar a validade convergente e discriminante dos construtos. A validade convergente de uma medida é estabelecida se a variância média extraída (VME) for menor que a confiabilidade composta, mas igual ou maior que 0,50. A validade discriminante é estabelecida se a VME for maior do que a variância máxima compartilhada ao quadrado (VMaC) ou variância média compartilhada ao quadrado (VMeC). Utilizamos um pacote de ferramentas estatísticas desenvolvido por James Gaskin (http://statwiki.kolobkreations.com/index.php?title=Main_Page) e correlações e coeficientes de regressão padronizados do modelo de AFC completo para determinar a validade convergente e discriminante. Esse pacote calculou automaticamente os valores de CC, VME, VMaC e VMeC juntamente com as correlações das medidas. Os resultados da Tabela 3, que se seguem, mostraram que as condições de

validade convergente e discriminante das medidas utilizadas no modelo deste estudo foram satisfeitas. A razão qui-quadrado para graus de liberdade foi menor que 3, representando validade discriminante (Carmines & Mclver, 1981).

Tabela 3. Estimativas de validade convergente e discriminante e confiabilidade composta

	CC	VME	VMaC	Confiabilidade
Convicção moral	0,800	0,512	0,164	0,878
Espiritualidade no trabalho	0,894	0,738	0,164	0,945
Violação das regras pró-sociais	0,853	0,666	0,023	0,967

CC = Confiabilidade Composta
VME = Variância Média Extraída
VMaC = Variância Máxima Compartilhada

Avaliamos também a variância do método comum por meio de diferentes manipulações processuais e estatísticas baseadas na recomendação de Podsakoff, MacKenzie e Podsakoff (2012). Primeiramente, os marcadores da escala que medem cada construto eram diferentes. Em segundo lugar, os dados de múltiplas fontes utilizados para avaliar o QRPS foram obtidos com os colegas de trabalho dos respondentes. Em terceiro lugar, realizamos a análise fatorial de fator único de Herman (Podsakoff & Organ, 1986) usando análise fatorial exploratória no SPSS, onde agrupamos todos os itens carregados em um único fator. Esse único fator explicou a variância de apenas 18%, valor abaixo do limiar (40%) descrito por Podsakoff et al. (2012). Realizamos a AFC adicionando um fator latente comum conectando todos os itens do instrumento. Todas as trajetórias entre o fator latente comum e todas as variáveis observadas foram padronizadas tendo valor 1. Esse modelo de AFC explicou a variância de 4% em todos os fatores latentes. Ambos os testes demonstraram que a variância do método comum não foi um problema em nosso estudo.

Tabela 4. Resultados estatísticos da análise de mediação utilizando 2 mil amostras de *bootstrap* com intervalo de confiança de 95%

Variáveis	Modelo 1 DV = QRPS	Modelo 2 DV = CM	DV = QRPS
Gênero	-0,071(0,119)	---	-0,072(0,119)
Formação acadêmica	-0,042(0,093)	---	-0,041(0,055)
Experiência	-0,032(0,043)	---	-0,032(0,043)
Designação	-0,030(0,012)	---	0,030(0,012)
Efeitos diretos			
Espiritualidade no trabalho	0,143(0,169)*	0,421(,152)***	0,147(0,192)
Convicção moral (CM)	---	---	-0,021(0,089)
Efeito indireto: ET→CM→QRPS	---	---	$\beta = -0,009$ Intervalo de confiança de 95% com 2 mil amostras de <i>bootstrapping</i> = [limite superior = 0,060, limite inferior = -0,115].

*O relacionamento é significativo no nível 0,05 (2-caudal).

**O relacionamento é significativo ao nível de 0,01 (2-caudal).

QRPS = Violação de regras pró-sociais

Nota: São reportados os coeficientes Beta, erro padrão (entre parênteses) e valores de p (marcados com asterisco)

Teste de hipóteses e análise de mediação

Examinamos as relações hipotetizadas utilizando modelagem de equações estruturais (MEE) no AMOS. A análise da mediação foi realizada pelo método de *bootstrapping* recomendado por Cheung e Lau (2017) e MacKinnon, Coxé & Baraldi (2012). Preferimos a MEE porque testar modelos de regressão estrutural de efeito indireto com *bootstrap* foi melhor do que testar a regressão múltipla hierárquica e, então, realizar um teste de Sobel para analisar a mediação. Primeiro, testamos um modelo de regressão estrutural para examinar o efeito da convicção moral no QRPS (qui-quadrado/

GL = 499,875/246; CMIN/GL = 2,032; RQMR = 0,03; CFI = 0,922; IFI = 0,924; RMSEA = 0,057 PClose = 0,048). Os resultados estatísticos demonstraram que o efeito direto da ET sobre a QRPS foi positivo e significativo ($\beta = 0,143$, $p < 0,05$). Esses resultados sustentam a H1 do estudo. Testamos outro modelo de regressão estrutural, examinando o efeito indireto da convicção moral na QRPS por meio da ET, usando 2 mil amostras de *bootstrap* e 95% de intervalos de confiança corrigidos pelo viés e acelerados. O modelo estrutural demonstrou ajuste adequado (qui-quadrado/GL = 650,073/323; CMIN/GL = 2,013; RQMR = 0,091; CFI = 0,91; IFI = 0,91; RMSEA = 0,057). O resultado estatístico desse estudo demonstrou que

a ET foi positivamente associada à convicção moral ($\beta = 0,421$, $p < 0,001$), sustentando a H2. Além disso, o efeito da convicção moral sobre o QRPS foi negativo e não significativo ($\beta = -0,021$, $p > 0,05$). A hipótese 3 não foi sustentada. O efeito direto da convicção moral sobre o QRPS no modelo de mediação foi positivo e não significativo ($\beta = 0,147$, $p > 0,05$). O efeito indireto padronizado da convicção moral na QRPS por meio da ET foi negativo, porém não significativo ($\beta = -0,009$; $p > 0,05$), e os limites superior e inferior de um intervalo de confiança de 95% foram zero [0,060; -0,110]. Esses resultados estatísticos não sustentam a hipótese 4, que afirma que a convicção moral mediu a relação entre a ET e a QRPS.

DISCUSSÃO

A assistência médica requer um contato próximo entre prestadores de serviços e clientes, em que a experiência de serviço depende da qualidade do serviço (Groth & Grandey, 2012) e os funcionários são vitais para a experiência de serviço de um cliente, ou seja, um paciente (Bowen & Ford, 2004; Hartline & Ferrell, 1996; Kelley, 1992). A qualidade do serviço prestado pelos profissionais de saúde é fundamental. Berry, Carbone e Haeckel (2002) dividiram a experiência de serviço em três categorias: evidências funcionais, evidências mecânicas e evidências humanas. O comportamento dos funcionários enquadra-se na categoria de evidências humanas (Wall & Berry, 2007). Podemos categorizar o comportamento de QRPS dos profissionais de saúde na categoria de evidências humanas. Compreender o papel da QRPS na experiência do cliente (paciente) é importante para a prestação de um serviço de alta qualidade pelos profissionais da área da Saúde.

Pesquisas têm relatado a convicção moral como um preditor significativo de atitudes e formas comportamentais de intolerância interpessoal (Wright, Cullum, & Schwab, 2008). Por ser uma forma de desvio construtivo, a QRPS também inclui algum tipo de intolerância interpessoal. Investigar o papel da convicção moral do profissional de saúde na QRPS é fundamental para melhorar a experiência do cliente e a qualidade do serviço. Embora a relação entre convicção moral e QRPS tenha sido considerada não significativa neste estudo, foi vital testá-la.

Usamos a teoria utilitarista da ação moral para elaborar as hipóteses deste estudo. A teoria utilitarista explica que as pessoas socialmente motivadas costumam assumir riscos ao quebrar regras em condições específicas para ajudar aos outros (Athanasoulis & Ross, 2010). A relação significativa e positiva que encontramos entre a ET e a QRPS dos profissionais de saúde apoiou essa perspectiva. Isso implica que os profissionais de RH deveriam considerar a ET um fator importante na contratação de profissionais de saúde para cargos que exijam alta QRPS.

Pesquisadores (Shepherd et al., 2018) tem apontado para a ênfase no crescimento espiritual dos profissionais de saúde, pois isso pode afetar a forma como cuidam do paciente. A ET torna-se crítica para os profissionais de saúde, e eles podem usar mecanismos de triagem para identificar indivíduos com altos níveis. Da mesma forma, a relação entre a ET e a convicção moral também enfatiza a necessidade de os profissionais de saúde treinarem os funcionários para melhorar a sua ET, porque isso fortalece suas convicções morais. A ET pode ser uma ferramenta importante para desenvolver convicções morais, dependendo dos requisitos organizacionais.

Utilizamos a teoria utilitarista da ação moral para prever a relação entre convicção moral e QRPS. Pessoas com fortes convicções morais tendem a desafiar mais as autoridades, regras ou leis (Skitka, 2012), porque elas fornecem motivação (Skitka, 2010) e justificativas (Prinz, 2007) para QRPS. Nós esperávamos que a convicção moral estivesse associada à QRPS. No entanto, descobrimos que a convicção moral não foi um preditor significativo de QRPS. Embora a QRPS tenha sido um comportamento construtivo, ela envolveu certo risco. A QRPS exigiu uma fonte motivacional significativa, e a mera convicção moral não levou à QRPS. Em organizações de saúde onde os médicos enfrentam dilemas éticos, os pacientes podem ser altamente propensos a realizar QRPS.

Skitka (2012) indicou que a convicção moral das pessoas deve aumentar sua coragem moral para desafiar as pressões das autoridades formais ou normas de grupo que regem uma determinada questão. A hipótese da independência da autoridade explica que as pessoas se preocupam menos com o custo de desafiar as autoridades ou a lei quando têm um interesse moral pessoal numa situação. Pode-se argumentar que a convicção moral pode não prever a QRPS nos profissionais de saúde, pois é arriscada, se não produzir coragem moral. A convicção moral pode ter um efeito indireto na QRPS por meio da coragem moral ao invés de um efeito direto. Estudos futuros podem testar a relação entre convicção moral e QRPS usando a coragem moral como possível mediador.

Em relação à nossa terceira hipótese, também esperávamos que a ET dos funcionários primeiro desenvolvesse sua convicção moral, o que os levaria à QRPS. Não encontramos suporte estatístico para a hipótese de que a alta convicção moral dos empregados medeia a associação positiva direta entre sua ET e QRPS.

Tais descobertas demonstraram que a ET dos funcionários afetou positivamente sua convicção moral. No entanto, a convicção moral não levou os funcionários à QRPS. A ET dos funcionários aumentaria sua convicção moral, mas eles não se engajariam na QRPS por causa disso. Com base nos argumentos anteriormente descritos por Skitka (2012), pode-se argumentar que, em vez de convicção moral, a coragem moral pode mediar a relação entre ET e QRPS.

CONCLUSÃO

A espiritualidade desempenha um papel mais significativo na determinação do comportamento de QRPS dos profissionais de saúde do que suas convicções morais pessoais. Tomando como base o utilitarismo, examinamos como a convicção moral pode mediar a relação entre ET e QRPS nos profissionais de saúde. Não encontramos suporte estatístico para a hipótese de que a convicção moral medeia a relação entre a ET e a QRPS, mas acreditamos que nosso estudo estimulará pesquisas futuras voltadas para a identificação dos mecanismos pelos quais a espiritualidade pode fortalecer a QRPS nos profissionais de saúde.

Limitações e pesquisas futuras

Este estudo teve limitações que podem ser abordadas em pesquisas futuras. Verificamos que o efeito da convicção moral na QRPS foi significativo. No entanto, com base nos argumentos de Skitka (2012), afirmamos que a convicção moral pode afetar a QRPS por meio da coragem moral. Pesquisas futuras podem ser conduzidas investigando o papel mediador da coragem moral na relação entre convicção moral e QRPS. Pesquisas futuras também podem ser conduzidas para investigar o efeito da ET na QRPS por meio da convicção moral e coragem moral usando mecanismos de mediação serial ou paralela. Esses modelos podem ser ampliados para investigar o efeito do QRPS na qualidade do serviço prestado pelos profissionais de saúde aos pacientes. Este estudo introduziu o constructo QRPS como variável dependente e multidimensional QRPS composto por três dimensões diferentes. O efeito da convicção moral sobre a QRPS pode diferir em relação às dimensões da QRPS. Pesquisas futuras podem ser conduzidas investigando o efeito direto e indireto da ET em cada dimensão do QRPS de maneira separada.

Implicações práticas

Nossas descobertas têm implicações gerenciais. Os gestores de saúde são os responsáveis por contratar profissionais de saúde que melhoram a experiência do cliente e a qualidade do serviço. No entanto, os profissionais de saúde também enfrentam dilemas éticos e podem exigir que sejam violadas políticas organizacionais existentes para melhorar a experiência do cliente. A QRPS surge como uma forma positiva de desvio que propicia que isso aconteça. Gestores de saúde podem estar interessados em contratar profissionais com base em certos fatores que indicam uma alta propensão para QRPS. Mostramos que a espiritualidade estava positivamente associada a comportamentos construtivos de desvio por parte funcionários, como o QRPS. A associação

positiva entre a ET e a convicção moral significa que um local de trabalho espiritualmente rico pode moldar as convicções morais dos funcionários. Isso gera uma das implicações mais importantes do estudo para os gestores de saúde. Uma vez que o nível exigido de QRPS de uma organização pode diferir por cargo (Curtis, 2010), os gestores organizacionais podem incentivar o recrutamento e promoção de funcionários com altos níveis de ET para cargos que exigem altos níveis de QRPS. Eles podem usar testes de triagem para identificar pessoas com ET alta durante o recrutamento.

A relação não significativa entre convicção moral e QRPS indica que o sistema de crenças não é o que encoraja comportamentos desviantes, mesmo que a QRPS seja uma forma de desvio construtivo. Talvez as exigências dos clientes, os dilemas éticos ou a coragem moral dos indivíduos motivem a QRPS. O comportamento desviante de um funcionário não pode ser previsto com base em convicções morais. O não significativo papel mediador da convicção moral na relação entre a ET e a QRPS gera implicações interessantes para os profissionais de saúde. Mais especificamente, eles poderiam enfatizar a formação de pessoas em ET e concentrar-se menos no papel das crenças morais específicas de cada indivíduo na regulação da QRPS dos funcionários.

REFERÊNCIAS

- Ambrose, M. L., Taylor, R., & Hess Jr, R. L. (2015). Can I help you? Employee prosocial rule breaking as a response to organizational mistreatment of customers. In P. L. Perrewé, J. R. B. Halbesleben, & C. C. Rosen (Eds.), *Mistreatment in organizations* (pp. 1-31). Emerald Group Publishing Limited.
- Ashmos, D. P., & Duchon, D. (2000). *Spirituality at work: A conceptualization and measure*. *Journal of Management Inquiry*, 9(2), 134-145. doi:10.1177/105649260092008
- Athanassoulis, N., & Ross, A. (2010). *A virtue ethical account of making decisions about risk*. *Journal of Risk Research*, 13(2), 217-230. doi:10.1080/13669870903126309
- Bartels, D. M., & Pizarro, D. A. (2011). *The mismeasure of morals: Antisocial personality traits predict utilitarian responses to moral dilemmas*. *Cognition*, 121(1), 154-161. doi:10.1016/j.cognition.2011.05.010
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). *Development of a measure of workplace deviance*. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 349-360. doi:10.1037/0021-9010.85.3.349
- Bentham, J. (1789). *Principles of morals and legislation*. London, UK: Clarendon Press.
- Berry, L. L., Carbone, L. P., & Haeckel, S. H. (2002). *Managing the total customer experience*. *MIT Sloan Management Review*, 43(3), 85-89.
- Bowen, J., & Ford, R. C. (2004). *What experts say about managing hospitality service delivery systems*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16(7), 394-401. doi:10.1108/09596110410559078

- Brown, T. A. (2015). *Confirmatory factor analysis for applied research*. New York, USA: Guilford Publications.
- Carmines, E. G., & McIver, J. P. (1981). Social measurement: Current issues. In G. Bohrnstedt & E. Borgatta (Eds.), *Analyzing models with unobserved variables: Analysis of covariance structures* (pp. 65-115): Beverly Hills, USA: Sage.
- Cartwright, K. B. (2001). **Cognitive developmental theory and spiritual development**. *Journal of Adult Development*, 8(4), 213-220. doi:10.1023/A:1011386427919
- Chawla, V., & Guda, S. (2010). **Individual spirituality at work and its relationship with job satisfaction, propensity to leave and job commitment: An exploratory study among sales professionals**. *Journal of Human Values*, 16(2), 157-167. doi:10.1177/097168581001600203
- Chawla, V., & Guda, S. (2013). **Workplace spirituality as a precursor to relationship-oriented selling characteristics**. *Journal of Business Ethics*, 115(1), 63-73. doi:10.1007/s10551-012-1370-y
- Cheung, G. W., & Lau, R. S. (2017). **Accuracy of parameter estimates and confidence intervals in moderated mediation models: A comparison of regression and latent moderated structural equations**. *Organizational Research Methods*, 20(4), 746-769. doi:10.1177/1094428115595869
- Cohen-Charash, Y., & Mueller, J. S. (2007). **Does perceived unfairness exacerbate or mitigate interpersonal counterproductive work behaviors related to envy?** *Journal of Applied Psychology*, 92(3), 666-680. doi:10.1037/0021-9010.92.3.666
- Curtis, C. R. (2010). An investigation of prosocial rule breaking within the casual restaurant industry (Doctoral thesis, University of Central Florida). Retrieved from <https://stars.library.ucf.edu/etd/4191/>
- Curtis, C. R., Upchurch, R. S., & Dickson, D. (2013). Restaurant industry perspectives on pro-social rule breaking: Intent versus action. *FIU Hospitality Review*, 31(1). Retrieved from <https://digitalcommons.fiu.edu/hospitalityreview/>
- Dahling, J. J., Chau, S. L., Mayer, D. M., & Gregory, J. B. (2012). **Breaking rules for the right reasons? An investigation of pro-social rule breaking**. *Journal of Organizational Behavior*, 33(1), 21-42. doi:10.1002/job.730
- Daniel, J. L. (2015). **Workplace spirituality and stress: Evidence from Mexico and US**. *Management Research Review*, 38(1), 29-43. doi:10.1108/MRR-07-2013-0169
- DeScioli, P. (2016). **The side-taking hypothesis for moral judgment**. *Current Opinion in Psychology*, 7, 23-27. doi:10.1016/j.copsyc.2015.07.002
- Duchon, D., & Plowman, D. A. (2005). **Nurturing the spirit at work: Impact on work unit performance**. *The Leadership Quarterly*, 16(5), 807-833. doi:10.1016/j.leaqua.2005.07.008
- Einolf, C. J. (2013). **Daily spiritual experiences and prosocial behavior**. *Social Indicators Research*, 110(1), 71-87. doi:10.1007/s11205-011-9917-3
- Emanuel, E., Schmidt, H., & Steinmetz, A. (Eds.). (2018). *Rationing and resource allocation in healthcare: Essential readings*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). **Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error**. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50. doi:10.2307/3151312
- Fowler, J. W. (1981). *Stages of faith the psychology of human development and the quest for meaning*. New York, USA: Harper & Row.
- Fry, L. W., & Matherly, L. L. (2006, August 11-16). Spiritual leadership and organizational performance: An exploratory study. *Annual Meeting of the Academy of Management*, Atlanta-Georgia, USA. Retrieved from <http://www.tarleton.edu/~fry/sltorgperf.pdf> **Çağdaş Liderlik Yaklaşımları**
- Geigle, D. (2012). **Workplace spirituality empirical research: A literature review**. *Business and Management Review*, 2(10), 14-27.
- Godwin, J. L., Neck, C. P., & D'Intino, R. S. (2016). **Self-leadership, spirituality, and entrepreneur performance: A conceptual model**. *Journal of Management, Spirituality & Religion*, 13(1), 64-78. doi:10.1080/14766086.2015.1122546
- Groth, M., & Grandey, A. (2012). **From bad to worse: Negative exchange spirals in employee–customer service interactions**. *Organizational Psychology Review*, 2(3), 208-233. doi:10.1177/2041386612441735
- Gull, G. A., & Doh, J. (2004). **The “transmutation” of the organization: Toward a more spiritual workplace**. *Journal of Management Inquiry*, 13(2), 128-139. doi:10.1177/1056492604265218.
- Harrington, D. (2009). *Confirmatory factor analysis*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Harrison, J. A. (2015). The things I will do for you: Investigating gratitude's effects on prosocial rule breaking willingness in supervisor-subordinate relationships (Tese de doutorado). Recuperado de <https://yorkspace.library.yorku.ca/xmlui>
- Hartline, M. D., & Ferrell, O. C. (1996). **The management of customer-contact service employees: An empirical investigation**. *The Journal of Marketing*, 60(4), 52-70.
- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1-55. doi:10.1080/1070519909540118
- Holland, S. (2015). *Public health ethics*. Chichester, UK: John Wiley & Sons.
- Horner, J. S. (2001). **The virtuous public health physician**. *Journal of Public Health Medicine*, 23(1), 48-53.
- Jackson, K. T. (1999). **Spirituality as a foundation for freedom and creative imagination in international business ethics**. *Journal of Business Ethics*, 19(1), 61-70. doi:10.1023/A:1006149905996
- Karakas, F. (2010). **Spirituality and performance in organizations: A literature review**. *Journal of Business Ethics*, 94(1), 89-106. doi:10.1007/s10551-009-0251-5
- Kelley, S. W. (1992). **Developing customer orientation among service employees**. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 20(1), 27-36. doi:10.1007/BF02723473
- Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling* (3rd ed.). New York, USA: Guilford Press.
- Kohlberg, L. (1976). Moral stages and moralization: The cognitive-development approach. In T. Lickona (Ed.), *Moral development and behavior: Theory research and social issues* (pp. 31-53). New York, USA: Holt, Rinehart and Winston.
- Mackenzie, E. R., Rajagopal, D. E., Meilbohm, M., & Lavizzo-Mourey, R. (2000). Spiritual support and psychological well-being: Older adults' perceptions of the religion and health connection. *Alternative Therapies in Health and Medicine*, 6(6), 37-45.
- MacKinnon, D. P., Coxé, S., & Baraldi, A. N. (2012). **Guidelines for the investigation of mediating variables in business research**. *Journal of Business and Psychology*, 27(1), 1-14. doi:10.1007/s10869-011-9248-z

- Mayer, D. M., Caldwell, J., Ford, R. C., Uhl-Bien, M., & Gresock, A. R. (2007). Should I serve my customer or my supervisor? A relational perspective on pro-social rule breaking. *67th Annual Meeting of the Academy of Management*, Philadelphia, USA.
- Milliman, J., Czaplewski, A. J., & Ferguson, J. (2003). Workplace spirituality and employee work attitudes: An exploratory empirical assessment. *Journal of Organizational Change Management*, 16(4), 426-447. doi:10.1108/09534810310484172
- Morrison, E. W. (2006). Doing the job well: An investigation of pro-social rule breaking. *Journal of Management*, 32(1), 5-28. doi:10.1177/0149206305277790
- Mullen, E., & Nadler, J. (2008). Moral spillovers: The effect of moral violations on deviant behavior. *Journal of Experimental Social Psychology*, 44(5), 1239-1245. doi:10.1016/j.jesp.2008.04.001
- Nixon, S., & Forman, L. (2008). Exploring synergies between human rights and public health ethics: A whole greater than the sum of its parts. *BMC International Health and Human Rights*, 8(1), 2. doi:10.1186/1472-698X-8-2
- Pawar, B. S. (2009). Some of the recent organizational behavior concepts as precursors to workplace spirituality. *Journal of Business Ethics*, 88, 245-261. doi:10.1007/s10551-008-9961-3
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., & Podsakoff, N. P. (2012). Sources of method bias in social science research and recommendations on how to control it. *Annual Review of Psychology*, 63, 539-569. doi:10.1146/annurev-psych-120710-100452
- Podsakoff, P. M., & Organ, D. W. (1986). Self-reports in organizational research: Problems and prospects. *Journal of Management*, 12(4), 531-544. doi:10.1177/014920638601200408
- Prinz, J. (2007). *The emotional construction of morals*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Rest, J. R., Narvaez, D., Thoma, S. J., & Bebeau, M. J. (2000). A neo-Kohlbergian approach to morality research. *Journal of Moral Education*, 29(4), 381-395. doi:10.1080/713679390
- Rothstein, M. A. (2004). Are traditional public health strategies consistent with contemporary American values. *Temple Law Review*, 77, 175.
- Royo-Bordonada, M. Á., & Román-Maestre, B. (2015). Towards public health ethics. *Public Health Reviews*, 36(3). doi:10.1186/s40985-015-0005-0
- Scott, P. A. (2007). Understanding ethical failures in leadership. *Nursing Philosophy*, 8(2), 144-146. doi:10.1111/j.1466-769X.2007.00273.x
- Scott, P. A. (2017). Nursing and the ethical dimension of practice. In Key Concepts and Issues in Nursing Ethics (pp. 1-13). Cham, Switzerland: Springer.
- Shepherd, A. M., Schnitker, S. S., Leffell, G. M., Mueller, R. A. O., Curlin, F. A., Yoon, J. D., & Greenway, T. (2018). Developing the good physician: Spirituality affects the development of virtues and moral intuitions in medical students. *The Journal of Positive Psychology*, 13(2), 143-154. doi:10.1080/17439760.2016.1269185
- Skitka, L. J. (2010). The psychology of moral conviction. *Social and Personality Psychology Compass*, 4(4), 267-281. doi:10.1111/j.1751-9004.2010.00254.x
- Skitka, L. J. (2012). Moral convictions and moral courage: Common denominators of good and evil. In M. Mikulincer & P. R. Shaver (Eds.), *Herzliya series on personality and social psychology: The social psychology of morality: Exploring the causes of good and evil* (pp. 349-365). Washington, USA: American Psychological Association.
- Skitka, L. J., Bauman, C. W., & Lytle, B. L. (2009). Limits on legitimacy: Moral and religious convictions as constraints on deference to authority. *Journal of Personality and Social Psychology*, 97(4), 567-578. doi:10.1037/a0015998
- Skitka, L. J., Bauman, C. W., & Mullen, E. (2008). Morality and justice: An expanded theoretical perspective and empirical review. In *Justice* (pp. 1-27). Bingley, UK: Emerald Group Publishing Limited.
- Skitka, L. J., Bauman, C. W., & Sargis, E. G. (2005). Moral conviction: Another contributor to attitude strength or something more? *Journal of Personality and Social Psychology*, 88(6), 895-917.
- Skitka, L. J., & Mullen, E. (2002). The dark side of moral conviction. *Analyses of Social Issues and Public Policy*, 2(1), 35-41. doi:10.1111/j.1530-2415.2002.00024.x
- Skitka, L. J., & Mullen, E. (2008). Moral convictions often override concerns about procedural fairness: A reply to Napier and Tyler. *Social Justice Research*, 21(4), 529-546. doi:10.1007/s11211-008-0085-9
- Skitka, L. J., Washburn, A. N., & Carsel, T. S. (2015). The psychological foundations and consequences of moral conviction. *Current Opinion in Psychology*, 6, 41-44. doi:10.1016/j.copsyc.2015.03.025
- Spreitzer, G., & Sonenshein, S. (2003). Positive deviance and extraordinary organizing in Cameron, KS. In J. E. Dutton & R. E. Quinn (Eds.), *Positive organizational scholarship* (pp. 207-224). San Francisco, USA: Berrett-Koehler
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (1996). *Using multivariate statistics* (3rd ed.). New York, USA: Harper Collins.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Using multivariate statistics*. Boston, USA: Allyn & Bacon/Pearson Education.
- Vardi, Y., & Weitz, E. (2005). *Misbehavior in organizations: Theory, research, and management*. Mahwah, USA: Lawrence Erlbaum Associates.
- Vogel, R. M., Mitchell, M. S., Tepper, B. J., Restubog, S. L., Hu, C., Hua, W., & Huang, J. C. (2014). A cross-cultural examination of subordinates' perceptions of and reactions to abusive supervision. *Journal of Organizational Behavior*, 36(5), 720-745. doi:10.1002/job.1984
- Wall, E. A., & Berry, L. L. (2007). The combined effects of the physical environment and employee behavior on customer perception of restaurant service quality. *Cornell Hospitality Quarterly*, 48(1), 59-69. doi:10.1177/0010880406297246
- Wright, J. C., Cullum, J., & Schwab, N. (2008). The cognitive and affective dimensions of moral conviction: Implications for attitudinal and behavioral measures of interpersonal tolerance. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 34(11), 1461-1476. doi:10.1177/0146167208322557
- Yonker, J. E., Schnabelrauch, C. A., & DeHaan, L. G. (2012). The relationship between spirituality and religiosity on psychological outcomes in adolescents and emerging adults: A meta-analytic review. *Journal of Adolescence*, 35(2), 299-314. doi:10.1016/j.adolescence.2011.08.010
- Youli, H., Xixi, L. U., & Xi, W. A. N. G. (2014). The effects of transformational leadership on employee's pro-social rule breaking. *Canadian Social Science*, 10(1), 128-134. doi:10.3968/j.css.1923669720141001.4286