关于容嬷嬷工作态度的分析

首先，对于容嬷嬷在皇后阵营中总体的工作态度，我们可以从态度的三个成分来看：

认知成分：容嬷嬷是皇后的奶娘，可以说是看着皇后长大的，皇后对于她来说就像是女儿一样。

情感成分：有认知成分作为基础，情感成分也就不难理解了，容嬷嬷在宫中对于什么前途薪酬之类的显然不会有太高的追求，她所求的就只是视为己出的皇后的稳定地位，以及十二阿哥的未来。她对皇后的感情早已超越了主仆甚至超越了亲情，皇后和十二阿哥的利益就是 她的所有。

行为成分：在皇帝渐渐对皇后失去兴趣，却对两个格格宠爱万分的时候，容嬷嬷自然而然的把两个格格看做敌人，处处与她们作对企图以此唤回皇帝对皇后的情意。

然而态度却不总是决定着行为。认知失调理论认为：个体可以觉察到的两个或更多态度之间，或者行为和态度之间的任何不一致，任何形式的不协调都会令人不安，个体因此会试图减少这种不一致。他们会寻求一种能把失调降到最低程度的稳定状态。

在容嬷嬷身上，这种认知失调主要有两点：

1. 作为一个高情绪智力的人，容嬷嬷其实明白皇帝对皇后早已不再有感情，然而对皇后怀有深刻感情和深切期盼的她不愿意接受这样的事实，于是把这一切归咎于逐渐得势的令妃以及处于令妃阵营之中并且受到皇帝无上宠爱的小燕子和紫薇。
2. 作为皇后的心腹，容嬷嬷将小燕子和紫薇一派看做敌人，百般刁难（用巫毒娃娃陷害并对紫薇严刑拷打，收买紫薇的舅父舅母和产婆，在他们出走途中派杀手一路追杀），然而，在被两人施以恩惠时，她也是心存感激的，例如乾隆要把皇后送宗人府，紫薇替皇后向皇上求情时，“容嬷嬷就跪得直直的，恭恭敬敬的对紫薇磕下头去。”这时，两种态度的认知就出现了矛盾。但是显然，容嬷嬷最为看重的皇后的利益是更为重要的权衡因素，因此在老佛爷回来之后皇后一派再次得势，容嬷嬷也就继续对小燕子一派进行打压。

各种类型的态度：

工作满意度：高，容嬷嬷将一生奉献给了皇宫，给了皇后和十二阿哥，无怨无悔，以侍奉他们为最高荣耀

工作参与：高，在皇后的决策过程中最重要的就是容嬷嬷的意见，这也是皇帝对容嬷嬷恨之入骨的原因：容嬷嬷一直在皇后身边推波助澜，怂恿皇后对付小燕子一派的人

心理授权：高，皇后对容嬷嬷十分信任，陷害两个格格、拷打紫薇、追杀小燕子一行人等一系列重要工作都由容嬷嬷经手

组织承诺：高，容嬷嬷身处深宫，薪酬对于她而言意义不大，因此比起持续承诺，情感承诺和规范承诺显然是更为重要的部分。一方面，容嬷嬷对皇后的感情很深，皇后的利益是她一生所追求的。另一方面，她也十分担心皇后在没有她的时候能不能过得好，从皇帝要拖她下去砍头她一直念叨着皇后保重可以看出。

感知到的组织支持：高，皇后对容嬷嬷一系列残酷的行径非但没有制止，反而赞赏有加

接下来重点说一下工作满意度

是什么影响了容嬷嬷的工作满意度呢？主要有两个方面

1. 与同事的互动：除了上司皇后态度的影响之外，与容嬷嬷同等地位对的嬷嬷宫女们的态度也是不可忽视的，在容嬷嬷依仗着皇后的权势作威作福欺压别人的时候，这些人的态度要么是战战兢兢不敢反抗，要么是谄媚的阿谀奉承，这不仅使得容嬷嬷的内心越来越扭曲越来越残忍，也提高了她从事这种工作时的工作满意度。
2. 核心自我评价：从容嬷嬷与小燕子一派屡战屡败却又屡败屡战，誓要让皇后和十二阿哥的地位无人撼动可以看出，容嬷嬷实际上是一个具有积极核心自我评价的人，因此对于与小燕子一派作对这种有挑战性的工作，容嬷嬷是由较高工作满意度的。

同时受到工作满意度的影响，容嬷嬷对工作十分积极，尽心尽力，取得了可观的工作绩效（主要体现在前期，把小燕子一派整得很惨），从不缺勤，对皇后忠心耿耿，算得上是鞠躬尽瘁死而后已，对于她的工作而言，除了有时候手段过于残暴，也不存在什么偏常行为。

总而言之，从工作态度的角度来看，容嬷嬷实在是一个积极向上，对上司忠心耿耿永不跳槽的不可多得的好员工。