1. **人物、故事背景介绍**[**1.组织多元化分析.doc**](1.组织多元化分析.doc)
2. **情绪分析**[**3.情绪分析.doc**](3.情绪分析.doc)
3. 情绪智力
4. **工作态度**[**2.工作态度分析.docx**](2.工作态度分析.docx)
5. 各种类型态度：工作满意度、工作参与、组织承诺、组织支持
6. 影响容嬷嬷工作满意度的因素：与同事的互动、核心自我评价
7. **价值观分析**[**4.价值观分析.docx**](4.价值观分析.docx)
8. 大五模型
9. 价值观：终极价值观与工具价值观
10. 价值观与工作环境的匹配
11. **动机理论分析**[**6.动机理论分析.docx**](6.动机理论分析.docx)
12. 麦克莱兰需求理论分析：成就需求、权力需求、归属需求（A型）
13. 强化理论、社会学习理论
14. 工作设计的整合模型
15. **人物、故事背景介绍**

容嬷嬷是《还珠格格》中皇后的心腹。仗着皇后的权势，她一方面爱得瑟，目中无人；心狠手辣，为达目的不择手段。另一方面，她对皇后忠心耿耿，不管皇后是得势还是失势，容嬷嬷一直陪伴着皇后，在皇后死后也随之自杀。容嬷嬷是皇后的乳娘，在多年的相伴之后，两人的感情早已超越了主仆之情，皇后对于她而言就像是女儿一样。在这深宫之中，皇后和十二阿哥就是容嬷嬷的所有。于是在皇帝对皇后逐渐失去兴趣，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。

1. **情绪分析**

视频中，当天然呆的巴郎同志开始坑队友时，皇后的内心几乎是崩溃的。然而这时候我们的容嬷嬷很淡定，准确的说，是依然保持着【严肃】的表情，虽然身体很诚实，但嘴上还是说着不要的。直到皇帝震怒，要处死皇后的危难关头，容嬷嬷才将自己内心的恐惧与懊悔表露出来。这表现出在面对危机时，容嬷嬷能准确识别出自己和皇后的情绪，同时具有优良的情绪控制能力。而一个细节是，容嬷嬷被打板子的时候，是首先向还珠格格和紫薇格格求救，而不是主子皇后。这是因为即使被打得不要不要的的时候容嬷嬷内心也能理性地意识到此时两位格格会比皇后更有决定权，更重要的是，此前两位格格早已面露怜悯，这一切容嬷嬷都看在眼里，这也体现了容嬷嬷善于利用他人情绪的能力。综合来看，容嬷嬷的情绪智力处于一个相当高的水平。

1. **工作态度分析**

工作态度方面，主要从五个方面分析：

1. 工作参与：在皇后的决策过程当中，可以说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：容嬷嬷作为一个尽职尽责的搅屎棍一直在皇后身边推波助澜，怂恿皇后对付小燕子一派，可见容嬷嬷的工作参与程度是极高的。
2. 心理授权：皇后对容嬷嬷十分信任，许多重要的工作都由容嬷嬷经手完成，自然而然，容嬷嬷感知到的皇后对她的心理授权也是很高的。
3. 组织承诺：容嬷嬷身处深宫，薪酬之类的东西对于她并没有什么卵用，因此比起持续承诺，显然情感承诺和规范承诺更为重要——这是一个多么显然的显然啊。一方面，容嬷嬷对皇后的感情很深，时刻准备着，为皇后娘娘的事业奋斗终身。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，从哪里可以看出来呢同学们～？我们看到在视频中，容嬷嬷即将被拉下去砍头时还大喊着:皇后保重～！因此，情感承诺和规范承诺两方面的因素使得容嬷嬷的组织承诺非常高，而且这种组织承诺十分稳定。
4. 感知到的组织支持：在前期，容嬷嬷借皇后之势在后宫兴风作浪，在这个过程中，皇后的权势作为她的后盾，以及期间皇后有意无意的支持和鼓励，使得容嬷嬷在工作过程中感知到了很高的组织支持，
5. 工作满意度：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，工作满意度那是相当的高。

那么，同学们，容嬷嬷的工作满意度为什么这么的高呢？主要是两个方面：

1. 与同事的互动：除了上司皇后态度的影响之外，与容嬷嬷同等地位的嬷嬷宫女们的态度也是不可忽视的。同学们，在还珠格格里，除了容嬷嬷，你们还记得其他嬷嬷吗？所以说，容嬷嬷是当之无愧的第一神嬷，最红老嬷。在容嬷嬷仗着自己是皇后娘娘的洗脚婢欺压别人的时候，其他宫女嬷嬷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像黄皓琛一样，越来越扭曲越来越残忍，也提高了容嬷嬷在这个过程中的工作满意度。
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，因此对于和小燕子一派撕逼这种有挑战性的工作，容嬷嬷是有较高工作满意度的。
3. **价值观分析**

容嬷嬷具有极其鲜明的性格特征。在大五模型中，容嬷嬷在责任心方面极其突出，作为一个负责任的大嬷嬷，她对皇后的利益抱有绝对负责的心态，凡是损害皇后利益的，她都会火力全开与之抗争。同时，前面已经谈到过容嬷嬷是一个具备高情绪智力的人，在深宫中摸爬滚打了这么多年，容嬷嬷在情绪稳定性方面受到的历练绝不会少。然而，在随和性和经验开放性方面，容嬷嬷处于相当负面的状态：她并不是一个友善对待他人的人，对除了皇后和十二阿哥以外的所有人她几乎都报以怀疑、仇视的态度；她的思维极其保守，但这更可能是来自封建思想的洗脑，使得她缺乏创造力，墨守成规，而她作为一个从事单一工作数十年的老嬷嬷，时间与年龄同样让她产生保守思想。在外倾性方面，容嬷嬷表现平庸，既没有热情的交流，也没有刻意的回避。

同时，通过容嬷嬷的行为逆向推出她的价值观，可以发现她的终极价值观在于持续的贡献、照顾自己所爱的人（皇后）使其免受攻击、社会承认以及与皇后的亲密关系。她的工具价值观在于雄心勃勃、能干、坚持自己的信念以及顺从。如果用代际价值观来对容嬷嬷进行分类，非常明显地，容嬷嬷任劳任怨服务皇后，思想固执缺乏主见，唯皇后马首是瞻，危难时刻挺身而出拥护皇后等行为，都可以体现出她鲜明的“退伍军人”价值观。

那么，容嬷嬷的人格与价值观与其工作环境究竟是否匹配呢？虽然容嬷嬷展现出来的是不受欢迎的性格特征和较为极端的价值观，但不得不承认的是她与她的工作岗位高度吻合。根据霍兰德提出的“人格-工作适应性理论”综合来看，容嬷嬷属于传统型人才，而容嬷嬷的工作并不仅仅是字面上的嬷嬷或者丫鬟，而实际上是皇后利益的绝对捍卫者。她的高效率和高度忠诚使得她成为这一岗位的最佳人选，而她的心狠手辣不择手段的行为模式，使得她成为如同《纸牌屋》中道格拉斯•斯坦普一般的人物，听从领导指示，果断出击，一击必杀。

1. **动机理论分析**

好的～小朋友们，下面又到了我们的科普时间:

从麦克莱兰需求理论的三个角度来看：

1. 成就需求：即便知道皇上对两位格格的喜爱，即便她知道成功地可能性比较低，但是她仍然愿意冒险，处处与小燕子一派作对以寻求皇后一派的利益，实际上就是对高成就的一种强烈需求，表现了较高的成就需求。
2. 权力需求：她本身对权力没有太大的欲望，虽然其在宫中地位已经超然，作为当红嬷嬷受万千底层洗脚婢景仰。但是她的飞扬跋扈是建立在皇后娘娘掌权的基础上，她的自傲是因为皇后的优秀。她的一切行为都以皇后为出发点，事实上表现了她对权力要求极低，一心一意帮助皇后。
3. 归属需求：容嬷嬷的归属需求非常强烈。她在几十年的时间内，与皇后娘娘互通有无，建立了亲密友好的伙伴关系，始终贯彻“一个娘娘”的原则，获得了海内外的高度认同及评价（新闻联播腔）。具体可以表现为她甘愿为皇后去shi，皇后也愿意陪同容嬷嬷一同死去。各种各样的行为表现了容嬷嬷对皇后所代表的职能部门的强烈归属感。因为有着强烈归属感才会强烈排外，厌恶紫薇小燕子，并且划清界限。这也表现了她对组织的强烈忠诚。

容嬷嬷恶行的形成，其实并没有受到皇后刻意的引导，宽泛地来说是受到宫廷环境和自身特殊地位的影响，这样的影响则是通过一次又一次的强化而形成的。像前面所说的，皇后和其他嬷嬷宫女们的态度不断的对容嬷嬷的恶劣行为产生强化作用，直至最后，容嬷嬷因为做皇后的走狗而厕所旁边打地铺——离shi不远时，她仍认为皇后是真正疼她的主子而始终无法认识到自己的工作性质。

从强化理论发散出去，容嬷嬷本身就是这么的心机婊吗？然而并不是这样的。小朋友们，又到了我们的科普时间：我们需要从社会学习理论角度来分析，皇后对容嬷嬷走上心机婊的不归路功不可没。皇后作为榜样，她的行径或是思维是自始至终不变的，为容嬷嬷注意和保持这种影响提供了条件，接着，由于容嬷嬷对皇后的忠心，使得她有充分的动力在为皇后办事的过程中复制这一思维，最后，归结到前面所讲的强化过程，在不断的积极与负面强化中，容嬷嬷逐渐成为了和甄嬛传人——皇后娘娘同样毒辣的心机婊，可谓一入后宫深似海，从此节操是路人。