

# Sadržaj

## Prvi deo

### Pristup ispitivanju ponašanja potrošača (1)

### Ciljevi ispitivanja ponašanja potrošača (2)

### Socijalna psihologija ličnosti (8)

⇒	Savremene teorije ličnosti	9
◆	Filosofske pretpostavke problema ličnosti	11
◇	Hegelov filozofski idealizam o problemu ličnosti	11
•	Ljudski rad 11	
•	Samosvest i sloboda 12	
◇	Štinerov filozofski individualizam o problemu ličnosti	13
◇	Marx-ove antropološko-filozofske pretpostavke	14
•	Ljudska priroda 14	
•	Odnos individue i društva 16	
•	Teorija otuđenja 16	
*	Shvatanje otuđenja sa stanovišta filozofske antropologije 17	
*	Socio-ekonomska analiza fenomena otuđenosti 17	
*	Marksova koncepcija determinizma 18	
*	Rad i sloboda 19	
*	Vrednost 19	
◆	Antropološko-filozofske pretpostavke problema ličnosti	20
◇	Filozofija egzistencije Hajdegera i Sartra	21
•	Problem egzistencije 21	
•	Temporalitet i transcencija 22	
•	Determinizam i sloboda 23	
•	Personalna egzistencija 23	
◇	Personalistička filozofija Šelera, Šterna, Berdđajeva i Munije	24
•	Mesto čoveka u kosmosu 25	
•	Suština ličnosti u procesu personalizacije 26	
•	Determinisanje individua 29	
•	Ličnost i vrednosti 30	
•	Odnos ličnosti i društva 31	
◇	Zaključne-filozofsko-antropološke pretpostavke	32
•	Filozofske pretpostavke 33	
*	Pitanje o suštini čoveka 33	
*	Pitanje o načinu postojanja čoveka 33	
*	Pitanje ljudske egzistencije 34	
*	Problem determinizma i slobode 35	
*	Etičko-vrednosni aspekti 35	
•	Antropološke dimenzije ličnosti 35	

- \* Problem definisanja ličnosti 36
- \* Ličnost kao potrošač 38
- \* Ličnost kao preduzetnik 39
- \* Ličnost kao menadžer 40
- \* Ličnost kao marketer 41
- \* Zaključak o ličnosti na tržištu 43

## ⇒ Naučni rezultati istraživanja problema ličnosti 45

- ◆ Autorski rezultati istraživanja ličnosti 48
  - ◇ Frojdova psihoanalitička teorija ličnosti 48
    - Frojdova psihoanalitička teorija strukture ličnosti 49
    - Frojdova psihoanalitička teorija instinkata u dinamici ličnosti 52
    - Frojdova psihoanalitička teorija napetosti u razvoju ličnosti 52
    - Frojdove postavke o nesvesnim mehanizmima odbrane 54
  - ◇ Olportova humanistička psihološka teorija ličnosti 54
  - ◇ Adlerova sociološka teorija ličnosti 57
  - ◇ Fromova kulturološko-psihološka teorija ličnosti 58
  - ◇ Levin-Marfi-Andel-ova teorija osobnosti ličnosti 63
  - ◇ Pavlovljeva teorija učenja i uslovljavanje 66
  - ◇ Jungova teorija ličnosti 70
  - ◇ Neoforddijanska teorija ličnosti 71
  - ◇ Olport-Katelova teorija osobina ličnosti 72
  - ◇ Teorija karakteristika ličnosti 73
  - ◇ Srpske teorije ličnosti 73
    - Etnopsihološka teorija Jovana Cvijića 73
    - Karakterologija Jugoslovena Vladimira Dvornikovića 75
    - Filozofija Branislava Petronijevića 76
    - Svetosavlje Nikolaja Veimorvića 78
- ◆ Etičko-moralne norme, vrednosne orijentacije, motivi, motivacija i kulturno-civilizacijska pitanja čovekove ličnosti 79
- ◆ Testovi ličnosti 80

## Struktura, dinamika i razvoj ličnosti (81)

### ⇒ Struktura ličnosti 81

- ◆ Ličnost kao organizacija osobina 83
- ◆ Faktorska analiza ličnosti 84
- ◆ Temperament i osobine ličnosti 85
- ◆ Karakterne crte strukture ličnosti 88
- ◆ Sposobnosti kao osobine ličnosti 90
- ◆ Telesne karakteristike kao osobine ličnosti 93

### ⇒ Dinamika ličnosti 93

- ◆ Motivi i motivacija 93
- ◆ Teorije o ljudskim potrebama u odnosu na opštu teoriju sistema 95
- ◆ Opšta teorija ljudskih potreba 99

⇒	<b>Razvoj ličnosti</b>	100
◆	Fiziološki faktori razvoja ličnosti	101
◆	Socijalizacija i činioci socijalizacije ličnosti	102
◆	Konflikti u motivacijskom kompleksu ličnosti	106

## Drugi deo

# Osnovne psihičke funkcije ličnosti (108)

## Kognitivne psihičke funkcije (110)

⇒	<b>Pamćenje</b>	114
◆	Proces učenja i upamćivanja	117
◇	Učenje potrošača	117
◇	Postupci učenja	123
◆	Proces oživljavanja upamćenog	127
◇	Kratkotrajno i dugotrajno pamćenje	128
◇	Biološke osnove pamćenja	131
◆	Zaboravljanje i poremećaji pamćenja	131

⇒	<b>Opazanje – percepcija</b>	133
◆	Čula opažanja i izloženost potrošača uticajima	136
◇	Čula opažanja i izlaganje potrošača spoljnim uticajima	136
•	Selektivno izlaganje potrošača	136
•	Selektivna pažnja potrošača	136
•	Čula opažanja i razvijanje pažnje potrošača	138
◇	Opazanje prostora i pojava i razumevanje sadržaja poruka	140
•	Opazanje prostora i pojava	140
•	Principi razumevanj poruke	141
•	Gešalt faktori koji utiču na proces razumevanja	141
•	Stimulansi koji pojačavaju pamćenje	143
•	Gešalt-fenomen	144
•	Gešalt-iluzija	145
•	Gešalt – kvaliteta	147
◇	Opazanje i osećanje	147

⇒	<b>Mišljenje</b>	148
◆	Procesi logičkog mišljenja	151
◆	Primitivno ili konkretno mišljenje	152
◆	Oblici mišljenja	153
◆	Misao i operacije mišljenja	155
◆	Spontano mišljenje – asocijacije	157
◆	Simbolički misliti i govoriti	158

⇒	<b>Inteligencija</b>	161
◆	Objašnjenje kategorijalnog sistema u vezi s inteligencijom	161
◆	Objašnjenje pojma inteligencija	162
◆	Sastav i poreklo inteligencije	163
◆	Količnik inteligencije i sposobnost rešavanja zadataka	164

## Konativne psihičke funkcije (166)

⇒	<b>Nagoni i motivacija</b>	168
◆	Determinisanje pojmova	168
◆	Klasifikacija nagona	170
◆	Konflikti i prepreke u motivaciji	171
◇	Konflikti	171
◇	Barijere	172
◇	Frustracije	174
◆	Psihopatologija nagona	174
⇒	<b>Osećanja</b>	176
◆	Definisanje osećanja (emocije)	176
◆	Raspoloženje i osećanja	176
◆	Otkrivena emocija	177
◆	Psihopatogene emocije	178
◇	Strah kao oblik arhajske emocije	178
◇	Agresija kao oblik negativne emocije	179
◇	Oblici kvantitativnih poremećaja emocije	180
◆	Ljubav kao oblik prijatne emocije	180
⇒	<b>Volja</b>	181
◆	Problemi kod definisanja volje	182
◆	Poreklo i priroda volje	182
◆	Poremećena volja	185

## Emocionalne psihičke funkcije (188)

⇒	<b>Opšte karakteristike emocionalnih psihičkih procesa</b>	188
⇒	<b>Specifičnosti procesa emocionalne inteligencije</b>	190

## Energetske psihičke funkcije (194)

⇒	<b>Svesno i nesvesno</b>	194
◆	Budnost – svest, svesnost i samosvest	194
◆	Individualno i kolektivno nesvesno	196
◆	Kvalitativni poremećaji svesti	197
⇒	<b>Pažnja</b>	198

◆	Svest i pažnja	198
◆	Vrste i svojstva pažnje	199
◆	Psihopatologija pažnje	199

### Treći deo

## Ponašanje ličnosti (201)

### Stavovi (202)

⇒	<b>Pojam i priroda socijalnih stavova</b>	202
◆	Definisanje pojma stav	202
◆	Dimenzije ljudskih stavova	204
◇	Objašnjenje komponenti i funkcija stavova	204
•	Psihogeno objašnjenje porekla stava	204
•	ABC model objašnjenja stavova	205
•	Pojmovi srodni pojmu stav	206
•	Vrste stavova	207
•	Funkcije stavova	208
•	Karakteristike stavova	209
•	Elementi stavova	209
◇	Struktura stavova	210
•	Liberalnost – konzervativnost	211
•	Religioznost – areligioznost	211
•	Humanizam – nehumanizam	212
•	Osnovne orijentacije kao izvorišta socijalnih stavova	212
•	Antidemokratska orijentacija	212
•	Etnocentrizam	213
•	Politički konzervatizam	214
•	Autoritarne ličnosti	214
•	Ljubav prema moći želja da se stekne slava	217
⇒	<b>Delovanje i funkcija ljudskih stavova</b>	217
⇒	<b>Formiranje stavova kod ljudi</b>	219
◆	Uticao informiranosti i znanja na stavove pojedinaca	221
◇	Ograničenost znanja individue	223
◇	Delovanje autoriteta	223
◇	Lični ciljevi, interesi i motivi	223
◆	Uticao aktuelne motivacije na stavove pojedinca	224
◆	Uticao trajnih karakteristika ličnosti na stavove	224
⇒	<b>Istraživanje i ispitivanje stavova</b>	225
⇒	<b>Menjanje stavova pojedinaca u skladu sa grupom</b>	226
◆	Zavisnost od karakteristika stavova	226
◆	Zavisnost od karakteristike i motiva ličnosti	227
◆	Zavisnost pojedinaca od referentne grupe	227
⇒	<b>Povezanost uverenja i stavova ljudi sa ponašanjem</b>	228

◆	Hajderova teorija balansa	228
◆	Festingerova teorija kognitivne disonancije	229
◆	Katz-stoutlandova funkcionalna teorija	231
◆	Rosenbergova teorija očekivane vrednosti	233
◆	Fischbeinov mnogostruki model	234
⇒	<b>Povezanost stava i ponašanja</b>	234
⇒	<b>Specifični faktori koji utiču na formiranje, učvršćivanje i menjanje stavova</b>	240
◆	Specifični faktori u vezi sa referentnom grupom	240
◆	Specifični faktori u vezi sa komunikacijskom situacijom	241
◆	Specifični faktori u vezi sa sadržajem komunikacije	242
◇	Ocena važnosti stavova za lične ciljeve	243
◇	Stepen promena za koji se zalaže	243
◇	Postupak izazivanja emocije straha	243
◇	Specifični faktori organizacije komunikacije	245
◇	Tehnika rasporeda argumenata	245
◇	Izvođenje ili neizvođenje zaključaka	246
◇	Specifični faktori karakteristikama komunikatora	247
•	Poverenje u komunikatora	247
•	Privlačnost i status komunikatora	247
◆	Uticaj masovnih sredstava komunikacija	248
◇	Mišljenje o efektu sredstava komunikacije	248
◇	Način delovanja	248
◇	Delovanje pojedinih vrsta sredstava komunikacija	248
◆	Suština, principi i tehnika persuazivne komunikacije	248
⇒	<b>Održavanje stavova i otpori prema menjanju</b>	248
◆	Faktori koji doprinose otpornosti prema menjanju stavova	251
◆	Načini sticanja otpornosti na promenu stavova	252
◇	Povezivanje s izvorima koje cenimo	253
◇	Mekgvajerova inokulaciona teorija	254
◇	Ozgdud-Tanenbaumova teorija kongruencije	254
	<b>Predrasude (256)</b>	
⇒	<b>Pojam i karakteristike predrasuda</b>	256
◆	Nacionalizam	258
◇	Psihološki sadržaji nacionalizma	258
◇	Oblici nacionalne vezanosti	260
◇	Uslovi javljanja i širenja nacionalizma	261
◇	Izvori snage nacionalne vezanosti	262
◆	Etičke stereotipije	263
◇	Ispitivanje etičkih stereotipija	264
◇	Peristencija i menjanje stereotipije	267
⇒	<b>Teorije o ljudskim predrasudama</b>	267

◆ Teorija opravdane reputacije	268
◆ Fenomenološke teorije	268
◆ Psihodinamičke teorije	268
◆ Situacione teorije	270
◆ Kulturološke teorije	270
◆ Društveno-istorijske teorije	270
◆ Dvostruka funkcionalnost predrasuda	271
⇒ Procesj uklanjanja predrasuda	272

## Motivi i motivacija (274)

⇒ Značaj motiva i motivacije u procesu ponašanja i odlučivanja ljudi	274
◆ Determinirane motive koji utiču na odlučivanje potrošača	274
◆ Determinirane motive koji utiču na postizanje potreba	276
⇒ Autorske teorije motivacije potrošača	281
◆ Maslovijsva teorija hijerarhije	281
◆ Alderferova trofaktorska teorija motiva	284
◆ Mekguarova teorija psiholoških motiva	284
◆ Motivacione teorije očekivanja	284
◆ Hercbergerova dvofaktorska teorija motivacije	284
◆ Meklellandova teorija naučenih potreba	285
◆ Teorije sa srednjim dometom	285
⇒ Odnos između potreba i motiva potrošača	285
◆ Vrste i klasifikacija potreba potrošača	285
◆ Međuzavisnost potreba – želja – problema – zahteva – očekivanja – konflikata – motiva	
◇ Odnos između potreba i želja	287
◇ Odnos između potreba i problema potrošača	288
◇ Odnos između potreba i zahteva potrošača	291
◇ Odnos između potreba i očekivanja potrošača	292
◇ Satisfakcija potrošača	293

## Ponašanje (akcija) potrošača (300)

⇒ Ponašanje potrošača	300
◆ Utvrđivanje profila potrošača	300
◆ <i>Oblici ponašanja potrošača</i>	302
⇒ Opšta klasifikacija ljudi kao potrošača	303
⇒ Determinisanje faktora koji utiču na ponašanje ljudi	306
◆ Opšti faktori koji utiču na ponašanje potrošača i preduzeća na tržištu	306
◆ Analitički faktori koji utiču na ponašanje potrošača	306
⇒ Oblici ponašanja potrošača u procesu odlučivanja	311

◆ Uobičajeno ponašanje potrošača ili odlučivanje iz navike	311
◆ Rutinsko (neangažovano) ponašanje potrošača u procesu odlučivanja o kupovini	316
◆ Afektivno ponašanje potrošača	318
◆ Neplanirane kupovine	319

Literatura	322
------------	-----