

Sadržaj

Prvi deo

Pristup ispitivanju ponašanja potrošača (1)

Ciljevi ispitivanja ponašanja potrošača (2)

Socijalna psihologija ličnosti (8)

⇒ Savremene teorije ličnosti	9
◆ Filozofske 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 transcendencija 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
●	Frojдове postavke o nesvesnim mehanizmima odbrane	54
◇	Oportova humanistička psihološka teorija ličnosti	54
◇	Adlerova sociološka teorija ličnosti	57
◇	Fromova kulturološko-psihološka teorija ličnosti	58
◇	Levin-Marfi-Anđel-ova teorija osobnosti ličnosti	63
◇	Pavlovljeva teorija učenja i uslovljavanje	66
◇	Jungova teorija ličnosti	70
◇	Neoforddijanska teorija ličnosti	71
◇	Oport-Katelova teorija osobina ličnosti	72
◇	Teorija karakteristika ličnosti	73
◇	Srspe teorije ličnosti	73
●	Etnopsihološka teorija Jovana Cvijića	73
●	Karakterologija Jugoslovena Vladimira Dvornikovića	75
●	Filosofija Branislava Petronijevića	76
●	Svetosavlje Nikolaja Velimorvića	78
◆	Etičko-moralne norme, vrednosne orijentacije, motivi, motivacija i kulturno-civilizacijska pitanja čovekove ličnost	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

⇒	Razvoj ličnosti	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)

⇒	Pamćenje	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
⇒	Opažanje – percepcija	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
◊	Opažanje prostora i pojava i razumevanje sadržaja poruka	140
•	Opažanje prostora i pojava	140
•	Principi razumevanj poruke	141
•	Geštalt faktori koji utiču na proces razumevanja	141
•	Stimulansi koji pojačavaju pamćenje	143
•	Geštalt-fenomen	144
•	Geštalt-iluzija	145
•	Geštalt – kvaliteta	147
◊	Opažanje i osećanje	147
⇒	Mišljenje	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

⇒	Inteligencija	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)

⇒	Nagoni i motivacija	168
◆	Determinisanje pojmova	168
◆	Klasifikacija nagona	170
◆	Konflikti i prepreke u motivaciji	171
◇	Konflikti	171
◇	Barijere	172
◇	Frustracije	174
◆	Psihopatologija nagona	174
⇒	Osećanja	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
⇒	Volja	181
◆	Problemi kod definisanja volje	182
◆	Poreklo i priroda volje	182
◆	Poremećena volja	185

Emocionalne psihičke funkcije (188)

⇒	Opšte karakteristike emocionalnih psihičkih procesa	188
⇒	Specifičnosti procesa emocionalne inteligencije	190

Energetske psihičke funkcije (194)

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

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

Treći deo

Ponašanje ličnosti (201)

Stavovi (202)

⇒ Pojam i priroda socijalnih stavova	202
◆ Definisane 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 konzervativizam	214
• Autoritarne ličnosti	214
• Ljubav prema moći želja da se stekne slava	217
⇒ Delovanje i funkcija ljudskih stavova	217
⇒ Formiranje stavova kod ljudi	219
◆ Uticaj informiranosti i znanja na stavove pojedinaca	221
◇ Ograničenost znanja individue	223
◇ Delovanje autoriteta	223
◇ Lični ciljevi, interesi i motivi	223
◆ Uticaj aktuelne motivacije na stavove pojedinca	224
◆ Uticaj trajnih karakteristika ličnosti na stavove	224
⇒ Istraživanje i ispitivanje stavova	225
⇒ Menjanje stavova pojedinaca u skladu sa grupom	226
◆ Zavisnost od karakteristika stavova	226
◆ Zavisnost od karakteristike i motiva ličnosti	227
◆ Zavisnost pojedinaca od referentne grupe	227
⇒ Povezanost uverenja i stavova ljudi sa ponašanjem	228

◆	Hajderova teorija balansa	228
◆	Festingerova teorija kognitivne disonancije	229
◆	Katz-stoutlandova funkcionalna teorija	231
◆	Rosenbergova teorija očekivane vrednosti	233
◆	Fischbeinov mnogostruki model	234
⇒	Povezanost stava i ponašanja	234
⇒	Specifični faktori koji utiču na formiranje, učvršćivanje i menjanje stavova	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
◆	Sušтина, principi i tehnika persuazivne komunikacije	248
⇒	Održavanje stavova i otpori prema menjanju	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
	Pređrasude (256)	
⇒	Pojam i karakteristike pređrasuda	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
⇒	Teorije o ljudskim pređrasudama	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
⇒ Procesi uklanjanja predrasuda	272

Motivi i motivacija (274)

⇒ Značaj motiva i motivacije u procesu ponašanja i odlučivanja ljudi	274
◆ Determinisanje motiva koji utiču na odlučivanje potrošača o kupovini	274
◆ Determinisanje motivacije koja utiče na ponašanje potrošača	278
⇒ Autorske teorije motivacije potrošača	281
◆ Maslovljeva teorija hijerarhije	281
◆ Alderferova trofaktorska teorija motiva	284
◆ Mekguarova teorija psiholoških motiva	284
◆ Motivacione teorije očekivanja	284
◆ Hercbergerova dvofaktorska teorija motivacije	284
◆ Meklelandova 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
◆ Oblici ponašanja potrošača	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