

Sadržaj

Prvi deo

Pristup ispitivanju ponašanja potrošača (1)

Ciljevi ispitivanja ponašanja potrošača (2)

Socijalna psihologija ličnosti (7)

⇒ Savremene teorije ličnosti	9
◆ Filozofske pretpostavke problema ličnosti	9
◇ Hegelov filozofski idealizam o problemu ličnosti	9
• Ljudski rad 11	
• Samosvest i sloboda 11	
◇ Štirnerov filozofski individualizam o problemu ličnosti	12
◇ Marx-ove antropološko-filozofske pretpostavke	13
• Ljudska priroda 14	
• Odnos individue i društva 15	
• Teorija otuđenja 16	
* Shvatanje otuđenja sa stanovišta filozofske antropologije 16	
* Socio-ekonomska analiza fenomena otuđenosti 16	
* Marksova koncepcija determinizma 17	
* Rad i sloboda 18	
* Vrednost 19	
◆ Antropološko-filozofske pretpostavke problema ličnosti	20
◇ Filozofija egzistencije Hajdegera i Sartra	20
• Problem egzistencije 21	
• Temporalitet i transcencija 21	
• Determinizam i sloboda 22	
• Personalna egzistencija 23	
◇ Personalistička filozofija Šelera, Šterna, Berdđajeva i Munije	23
• Mesto čoveka u kosmosu 24	
• Suština ličnosti u procesu personalizacije 25	
• Determinisanje individua 28	
• Ličnost i vrednosti 30	
• Odnos ličnosti i društva 32	
◇ Zaključne-filozofsko-antropološke pretpostavke	32
• Filozofske pretpostavke 32	
* Pitanje o suštini čoveka 33	
* Pitanje o načinu postojanja čoveka 33	
* Pitanje ljudske egzistencije 33	
* Problem determinizma i slobode 34	
* Etičko-vrednosni aspekti 34	
• Antropološke dimenzije ličnosti 34	

- * Problem definisanja ličnosti 35
- * Ličnost kao potrošač 38
- * Ličnost kao preduzetnik 38
- * Ličnost kao menadžer 40
- * Ličnost kao marketer 40
- * Zaključak o ličnosti na tržištu 43

⇒	Naučni rezultati istraživanja problema ličnosti	44
◆	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	56
◇	Fromova kulturološko-psihološka teorija ličnosti	58
◇	Levin-Marfi-Andel-ova teorija osobnosti ličnosti	63
◇	Pavlovijeva teorija učenja i uslovljavanje	66
◇	Jungova teorija ličnosti	70
◇	Neoforddijanska teorija ličnosti	71
◇	Olport-Katelova teorija osobina ličnosti	72
◇	Teorija karakteristika ličnosti	72
◇	Teorije ličnosti	73
	• Etnopsihološka teorija Jovana Cvijića 73	
	• Karakterologija Jugoslovena Vladimira Dvornikovića 75	
	• Filozofija Branislava Petronijevića 76	
	• Svetosavlje Nikolaja Velimorvića 77	
◆	Etičko-moralne norme, vrednosne orijentacije, motivi, motivacija i kulturno-civilizacijska pitanja čovekove ličnost	80
◆	Testovi ličnosti	81

Struktura, dinamika i razvoj ličnosti (81)

⇒	Struktura ličnosti	82
◆	Ličnost kao organizacija osobina	83
◆	Faktorska analiza ličnosti	83
◆	Temperament i osobine ličnosti	85
◆	Karakterne crte strukture ličnosti	88
◆	Sposobnosti kao osobine ličnosti	89
◆	Telesne karakteristike kao osobine ličnosti	92
⇒	Dinamika ličnosti	92
◆	Motivi i motivacija	92
◆	Teorije o ljudskim potrebama u odnosu na opštu teoriju sistema	94

◆ Opšta teorija ljudskih potreba	98
⇒ Razvoj ličnosti	100
◆ Fiziološki faktori razvoja ličnosti	100
◆ Socijalizacija i činioci socijalizacije ličnosti	101
◆ Konflikti u motivacijskom kompleksu ličnosti	106

Drugi deo

Osnovne psihičke funkcije ličnosti (107)

Kognitivne psihičke funkcije (108)

⇒ Pamćenje	112
◆ Proces učenja i upamćivanja	115
◇ Učenje potrošača	115
◇ Postupci učenja	122
◆ Proces oživljavanja upamćenog	125
◇ Kratkotrajno i dugotrajno pamćenje	126
◇ Biološke osnove pamćenja	129
◆ Zaboravljanje i poremećaji pamćenja	129
⇒ Opažanje – percepcija	131
◆ Čula opažanja i izloženost potrošača uticajima	134
◇ Čula opažanja i izlaganje potrošača spoljnim uticajima	134
• Selektivno izlaganje potrošača	134
• Selektivna pažnja potrošača	134
• Čula opažanja i razvijanje pažnje potrošača	136
◇ Opažanje prostora i pojava i razumevanje sadržaja poruka	138
• Opažanje prostora i pojava	138
• Principi razumevanj poruke	139
• Geštalt faktori koji utiču na proces razumevanja	139
• Stimulusi koji pojačavaju pamćenje	142
• Geštalt-fenomen	144
• Geštalt-iluzija	145
• Geštalt – kvaliteta	147
◇ Opažanje i osećanje	146
⇒ Mišljenje	149
◆ Procesi logičkog mišljenja	150
◆ Primitivno ili konkretno mišljenje	151
◆ Oblici mišljenja	153
◆ Misao i operacije mišljenja	153
◆ Spontano mišljenje – asocijacije	154

◆	Simbolički misliti i govoriti	155
⇒	Inteligencija	158
◆	Objašnjenje kategorijalnog sistema u vezi s inteligencijom	158
◆	Objašnjenje pojma inteligencija	159
◆	Sastav i poreklo inteligencije	160
◆	Količnik inteligencije i sposobnost rešavanja zadataka	161
Konativne psihičke funkcije (163)		
⇒	Nagoni i motivacija	165
◆	Determinisanje pojmova	165
◆	Klasifikacija nagona	167
◆	Konflikti i prepreke u motivaciji	168
◇	Konflikti	168
◇	Barijere	169
◇	Frustracije	170
◆	Psihopatologija nagona	171
⇒	Osećanja	173
◆	Definisanje osećanja (emocije)	173
◆	Raspoloženje i osećanja	173
◆	Otkrivena emocija	174
◆	Psihopatogene emocije	175
◇	Strah kao oblik arhajske emocije	175
◇	Agresija kao oblik negativne emocije	176
◇	Oblici kvantitativnih poremećaja emocije	177
◆	Ljubav kao oblik prijatne emocije	177
⇒	Volja	178
◆	Problemi kod definisanja volje	178
◆	Poreklo i priroda volje	180
◆	Poremećena volja	182
Emocionalne psihičke funkcije (183)		
⇒	Opšte karakteristike emocionalnih psihičkih procesa	184
⇒	Specifičnosti procesa emocionalne inteligencije	186
Energetske psihičke funkcije (190)		
⇒	Svesno i nesvesno	190
◆	Budnost – svest, svesnost i samosvest	190
◆	Individualno i kolektivno nesvesno	192
◆	Kvalitativni poremećaji svesti	193

⇒ Pažnja	193
♦ Svest i pažnja	194
♦ Vrste i svojstva pažnje	194
♦ Psihopatologija pažnje	195

Treći deo

Ponašanje ličnosti (196)

Stavovi (197)

⇒ Pojam i priroda socijalnih stavova	197
♦ Definisanje pojma stav	197
♦ Dimenzije ljudskih stavova	198
◇ Objašnjenje komponenti i funkcija stavova	198
• Psihogeno objašnjenje porekla stava	198
• ABC model objašnjenja stavova	200
• Pojmovi srodni pojmu stav	201
• Vrste stavova	202
• Funkcije stavova	203
• Karakteristike stavova	203
• Elementi stavova	204
◇ Struktura stavova	205
• Liberalnost – konzervativnost	206
• Religioznost – areligioznost	206
• Humanizam – nehumanizam	207
• Osnovne orijentacije kao izvorišta socijalnih stavova	207
▪ Antidemokratska orijentacija	207
▪ Etnocentrizam	208
▪ Politički konzervatizam	209
▪ Autoritarne ličnosti	209
• Ljubav prema moći želja da se stekne slava	211
⇒ Delovanje i funkcija ljudskih stavova	212
⇒ Formiranje stavova kod ljudi	213
♦ Uticaj informiranosti i znanja na stavove pojedinaca	215
◇ Ograničenost znanja individue	217
◇ Delovanje autoriteta	217
◇ Lični ciljevi, interesi i motivi	217
♦ Uticaj aktuelne motivacije na stavove pojedinca	218
♦ Uticaj trajnih karakteristika ličnosti na stavove	218
⇒ Istraživanje i ispitivanje stavova	219
⇒ Menjanje stavova pojedinaca u skladu sa grupom	220
♦ Zavisnost od karakteristika stavova	220
♦ Zavisnost od karakteristike i motiva ličnosti	221
♦ Zavisnost pojedinaca od referentne grupe	221

⇒	Povezanost uverenja i stavova ljudi sa ponašanjem	222
	◆ Hajderova teorija balansa	222
	◆ Festingerova teorija kognitivne disonancije	223
	◆ Katz-stoullandova funkcionalna teorija	225
	◆ Rosenbergova teorija očekivane vrednosti	227
	◆ Fischbeinov mnogostruki model	227
⇒	Povezanost stava i ponašanja	228
⇒	Specifični faktori koji utiču na formiranje, učvršćivanje i menjanje stavova	234
	◆ Specifični faktori u vezi sa referentnom grupom	234
	◆ Specifični faktori u vezi sa komunikacijskom situacijom	235
	◆ Specifični faktori u vezi sa sadržajem komunikacije	236
	◇ Ocena važnosti stavova za lične ciljeve	236
	◇ Stepenn promena za koji se zalaže	237
	◇ Postupak izazivanja emocije straha	237
	◇ Specifični faktori organizacije komunikacije	238
	◇ Tehnika rasporeda argumenata	239
	◇ Izvođenje ili neizvođenje zaključaka	240
	◇ Specifični faktori karakteristikama komunikatora	240
	▪ Poverenje u komunikatora 241	
	• Privlačnost i status komunikatora 241	
	◆ Uticaj masovnih sredstava komunikacija	241
	◇ Mišljenje o efektu sredstava komunikacije	242
	◇ Način delovanja	242
	◇ Delovanje pojedinih vrsta sredstava komunikacija	242
	◆ Suština, principi i tehnika persuazivne komunikacije	243
⇒	Održavanje stavova i otpori prema menjanju	245
	◆ Faktori koji doprinose otpornosti prema menjanju stavova	245
	◆ Načini sticanja otpornosti na promenu stavova	246
	◇ Povezivanje s izvorima koje cenimo	247
	◇ Mekgvajerova inokulaciona teorija	247
	◇ Osgud-Tanenbaumova teorija kongruencije	248
	Predrasude (250)	
⇒	Pojam i karakteristike predrasuda	250
	◆ Nacionalizam	252
	◇ Psihološki sadržaji nacionalizma	252
	◇ Oblici nacionalne vezanosti	254
	◇ Uslovi javljanja i širenja nacionalizma	255
	◇ Izvori snage nacionalne vezanosti	256
	◆ Etičke stereotipije	257
	◇ Ispitivanje etičkih stereotipija	258
	◇ Peristencija i menjanje stereotipije	261

⇒	Teorije o ljudskim predrasudama	261
◆	Teorija opravdane reputacije	261
◆	Fenomenološke teorije	262
◆	Psihodinamičke teorije	262
◆	Situacione teorije	263
◆	Kulturološke teorije	263
◆	Društveno-istorijske teorije	264
◆	Dvostruka funkcionalnost predrasuda	264
⇒	Procesi uklanjanja predrasuda	265

Motivi i motivacija (267)

⇒	Značaj motiva i motivacije u procesu ponašanja i odlučivanja ljudi	267
◆	Determinisanje motiva koji utiču na odlučivanje potrošača o kupovini	267
◆	Determinisanje motivacije koja utiče na ponašanje potrošača	270
⇒	Autorske teorije motivacije potrošača	274
◆	Maslovljeva teorija hijerarhije	275
◆	Alderferova trofaktorska teorija motiva	277
◆	Mekguarova teorija psiholoških motiva	277
◆	Motivacione teorije očekivanja	277
◆	Hercbergerova dvofaktorska teorija motivacije	278
◆	Meklelandova teorija naučenih potreba	278
◆	Teorije sa srednjim dometom	278
⇒	Odnos između potreba i motiva potrošača	278
◆	Vrste i klasifikacija potreba potrošača	278
◆	Međuzavisnost potreba – želja – problema – zahteva – očekivanja – konflikata – motiva	
◇	Odnos između potreba i želja	280
◇	Odnos između potreba i problema potrošača	281
◇	Odnos između potreba i zahteva potrošača	284
◇	Odnos između potreba i očekivanja potrošača	285
◇	Satisfakcija potrošača	286

Ponašanje (akcija) potrošača (294)

⇒	Ponašanje potrošača	294
◆	Utvrđivanje profila potrošača	294
◆	Oblici ponašanja potrošača	296
⇒	Opšta klasifikacija ljudi kao potrošača	298
⇒	Determinisanje faktora koji utiču na ponašanje ljudi	300
◆	Opšti faktori koji utiču na ponašanje potrošača i preduzeća na tržištu	300
◆	Analički faktori koji utiču na ponašanje potrošača	302

⇒	Oblici ponašanja potrošača u procesu odlučivanja	305
	◆ Uobičajeno ponašanje potrošača ili odlučivanje iz navike	305
	◆ Rutinsko (neangažovano) ponašanje potrošača u procesu odlučivanja o kupovini	311
	◆ Afektivno ponašanje potrošača	312
	◆ Neplanirane kupovine	313
	Literatura	316