

# 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	
◇ Štinerov 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-Varfi-Ändel-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	72
◇ Teorije ličnosti	73
• Etnopsihološka teorija Jovana Cvijića	73
• Karakterologija Jugoslavena Vladimira Dvornikovića	75
• Filosofija Branislava Petronijevića	76
• Svetosavlje Nikolaja Velimovića	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
• Stimulansi 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
⇒ <b>Inteligencija</b>	156
◆ 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)

⇒ <b>Nagoni i motivacija</b>	165
◆ Determinisanje pojmova	165
◆ Klasifikacija nagona	167
◆ Konflikti i prepreke u motivaciji	168
◇ Konflikti	168
◇ Barijere	169
◇ Frustracije	170
◆ Psihopatologija nagona	171
⇒ <b>Osećanja</b>	173
◆ Definisane 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
⇒ <b>Volja</b>	178
◆ Problemi kod definisanja volje	178
◆ Poreklo i priroda volje	180
◆ Poremećena volja	182

## Emocionalne psihičke funkcije (183)

⇒ <b>Opšte karakteristike emocionalnih psihičkih procesa</b>	184
⇒ <b>Specifičnosti procesa emocionalne inteligencije</b>	186

## Energetske psihičke funkcije (190)

⇒ <b>Svesno i nesvesno</b>	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
◆ Definisane 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

⇒	<b>Povezanost uverenja i stavova ljudi sa ponašanjem</b>	222
	◆ Hajderova teorija balansa	222
	◆ Festingerova teorija kognitivne disonancije	223
	◆ Katz-stoutlandova funkcionalna teorija	225
	◆ Rosenbergova teorija očekivane vrednosti	227
	◆ Fischbeinov mnogostruki model	227
⇒	<b>Povezanost stava i ponašanja</b>	228
⇒	<b>Specifični faktori koji utiču na formiranje, učvršćivanje i menjanje stavova</b>	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
	◊ Stepen 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 persuzivne komunikacije	243
⇒	<b>Održavanje stavova i otpori prema menjanju</b>	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
	◊ Ozgud-Tanenbaumova teorija kongruencije	248
	<b>Predrasude (250)</b>	
⇒	<b>Pojam i karakteristike predrasuda</b>	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
◆ Herbergerova 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
◆ Analitički faktori koji utiču na ponašanje potrošača	302

5	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