

Research Articles

ЛОКАЛИЗАЦИЯ НА КОНТРОЛА И ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛСКИТЕ ПРАВА

Locus of Control and Protection of Consumer Rights

Иван Кръстев (Ivan Krastev)^a, Ивелина Пенева (Ivelina Peneva)^{*a}

[a] ЮЗУ "Неофит Рилски", Благоевград, България (South-West University "Neofit Rilski", Blagoevgrad, Bulgaria).

Резюме

В настоящата разработка се проследява въздействието на локализацията на контрола върху потребителското поведение. Теоретично предположената връзка е потвърдена чрез анализ на емпирични данни от изследване на 287 студенти с тестови методики, предназначени за оценяване на способността за защита на личните и потребителски права и типа на локус-контрола.

Ключови думи: потребителско поведение, потребителски права, локализация на контрола, асертивност

Abstract

This paper examines the influence of locus of control on the consumer behavior. Theoretical supposition is proven by analyzing empirical data from a study of 287 students. The methods assessed the capacity for defending personal and consumer rights, as well as the type of locus of control.

Keywords: consumer behavior, consumer rights, locus of control, assertiveness

Psychological Thought, 2012, Vol. 5(2), 186–194, doi:10.5964/psyct.v5i2.29

Received: 2012-06-22. Accepted: 2012-07-29. Published: 2012-10-31.

*Corresponding author at: ivelina_peneva@abv.bg



This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Множество са психологичните фактори, които влияят върху поведението на потребителя. В този смисъл особен интерес за изследователите в тази област представляват такива когнитивни процеси, моделиращи поведението на потребителите, като познанието, възприятието и обучението. Засиленото внимание към посочените процеси се обуславя и от факта, че те все още не са достатъчно изследвани, макар че тяхното влияние върху потребителското поведение да е очевидно. В този аспект знанията за потребителските ни права определено влияят върху нашето поведение на купувачи и консуматори. С не по-малка сила това се отнася и за връзката между възприятието и самовъзприятието на потребителя и неговата способност да защитава своите потребителски права. В досегашните изследвания по психология на потребителя най-общо се възприемат две концепции, свързани с представата за себе си. Първата разглежда възприятието на реалното „Аз“, което определя мирогледа на човека, неговата самооценка и образа му за самия себе си. Втората се отнася до идеалната представа за Аз-образа, както човек се стреми да изглежда (Hughes & Naert, 1970; Hughes & Guerrero, 1971; Sirgy, 1982).

В нашето изследване насочваме вниманието си към относително нова област, свързана със самоизразяването и самореализацията на потребителя по отношение на неговия самоконтрол и проявяваща

се в тази част от неговото поведение, което е насочено към защита на своите потребителски права. Потребителското поведение представлява обект на обширна научна и изследователска област, включваща огромно число въпроси, разглеждани от най-различни аспекти. В този смисъл голям интерес към тази дисциплина появяват учени от сферата на икономиката, социологията, историята, правото, маркетинга, философията и т.н. Напоследък все по-голямо внимание на нея отделят и психолозите. Именно от тази гледна точка правим опит да разгледаме психологическите аспекти на поведението на потребителя в частта му, свързана със способността му да защитава потребителските си права.

Проблемът за правата на потребителя е изключително актуален и има своята практическа изява. Не случайно във всички развити държави съществува организирано движение за разширяване правата и влиянието на потребителите по отношение на производителите и търговците, наречено консюмеризъм („Consumer Advocacy”, 2012). В резултат на това, вече навсякъде съществува закон за защита на потребителите, включващ основните техни права в различните икономически области. Така в Европейския Съюз е създадена комисия за защита на потребителите, чиито еврокомисар доскоро беше Меглена Кунева.

Същност на самоконтрола и локализацията на контрола

Самоконтролът като структурен компонент на самосъзнанието е важно условие за адекватна, целенасочена и интегрирана психична дейност. Той отразява способността за съзнателна регулация и планиране на собствените постъпки и действия, и позволява на човек да се отнася критично и да направлява своите мисли, чувства и желания. Освен това самоконтролът има още и социална функция, тъй като чрез него се гарантира синхрона между индивидуалната активност на човека и нейния обществено значим резултат и се осигурява приемливото поведение на личността в конкретната социална действителност (Garbačeva & Karagiozov, 1997). В тази връзка Дж. Ротър разглежда самоконтрола като редуциран вариант на социалния контрол (Rotter, 1966). Така в своите действия човек се ръководи не само от личните чувства, желания и потребности, но и се съобразява с установените социални и морални норми на взаимоотношения между хората. Поради социалната си насоченост самоконтролът се формира предимно чрез социално научаване при изграждане на определени умения и опит на личността.

Локализацията на контрола е подструктура на самоконтрола, характеризираща склонността на човека да приписва отговорността за резултатите от своята дейност на външни сили или на собствените способности и усилия. Този психичен феномен отразява взаимодействието „социален контрол - самоконтрол” и е израз на индивидуалното отношение на човека към институциите, към съдбата и шанса, към самия себе си и към действителността като цяло (Garbačeva & Karagiozov, 1997). Локализацията на контрола описва устойчивото обобщено очакване, което действа през широк кръг от ситуации и се отнася до убеждението на индивида дали притежава, или не, власт над събитията в живота си (Kiskinov & Veličkov, 1984). Дж. Ротър приема, че очакванията за всяка специфична ситуация се генерализират, като по този начин се оформят стабилни причинно-следствени взаимоотношения между личността и околната среда. Така при натрупване на подкрепления с еднаква валентност се достига до формирането на устойчива стратегия на поведение, изразена в преобладаването на външна или вътрешна детерминация (Rotter, 1966). Х. Лекфърт също застъпва тезата, че в основата на локализацията на контрола са залегнали генерализираните очаквания за вътрешен или външен контрол на подкреплението (Lefcourt, 1976).

В този аспект авторите разглеждат два възможни начина за субективно възприемане на причините за човешкото поведение. Единият описва тенденцията на някои личности да определят причините за дадено събитие като произтичащи от тях самите, т.е. от личните качества, умения, способности, знания и положени усилия. Такива са индивидите, склонни към вътрешна (интернална) локализация на контрола. Обратно личностите с външен (екстернален) контрол възприемат дадени събития като обусловени от шанса, късмета, съдбата или изобщо от независещи от тях самите обстоятелства и причини (Andreeva, 1999).

Екстерналите като личности са по-неуверени, повлияват се в по-висока степен от социалното положение. Външният контрол обуславя по-голяма зависимост от групата и от мнението на другите, по-силна мотивация за социална подкрепа и одобрение. Като негативни черти се посочват по-високата тревожност, неуравновесеност и подозрителност, стремежът към отлагане реализацията на намеренията за неопределен срок, конформността и агресивността.

Преобладаващият вътрешен контрол е свързан с по-силното влияние на личните стремежи, очаквания и желания, поради това **интерналните** личности са в по-голяма степен независими, уверени и мотивирани за успехи. Хората с вътрешна локализация на контрола са последователни и упорити при постигане на поставените цели, склонни са към самоанализ, което ги прави по-уравновесени. Когато тези черти се генерализират, могат да придобият негативни оттенъци като индивидуализъм, егоизъм, кариеризъм, склонност към самоизолация и др.

Посочените поведенчески характеристики се опосредстват от фактори като пола, образованието, възрастта и други. Изследванията показват, че мъжете имат в по-голяма степен интернален локус на контрола, отколкото жените; образованието, както и жизненият опит (възрастта) засилват интерналните характеристики на личността (Mamlin, Harris, & Case, 2001). В същото време типът на локус-контрола се явява фактор, влияещ върху поведението на личността и предпоставка за развитие на определени психични характеристики.

Изследователска програма

Целта на настоящата разработка е да се изследва влиянието на локализацията на контрола върху потребителското поведение, представено от способността за защита на потребителските права. Имайки предвид същественото влияние на социалните фактори върху поведението на потребителя (Krastev & Krastev, 2000, pp. 81-95; Krastev, 2002, p. 148) се предвижда регистрирането на обратно-пропорционална връзка между изследваните личностни характеристики. Т.е. очаква се интерналните личности да защитават по-активно своите потребителски права, като израз на типичната за тях висока степен на претенции, стремежи и очаквания; обратно - екстерналните личности, които са в по-голяма степен конформни и зависими от мнението на околните, се предполага, че ще отстояват по-слабо потребителските си права, което поведение е опосредствано от потребността им от социално одобрение.

В изследването са използвани следните тестови методики:

- Фактор I - „Защитаване на личните и потребителските права” от личностна скала за изследване на асертивния профил, създадена от Judith Tindall, адаптирана от И. Пенева (Peneva, in press);
- Въпросник „Локализация на контрола”, създаден от И. Карагъзов и А. Величков (Radoslavova & Veličkov, 2005).

Изследването е проведено през месец септември 2010г. в Югозападен Университет "Неофит Рилски" – Благоевград сред 287 студенти на възраст от 18 до 24 години. От тях 186 са девойки и 101 – младежи, 84 са от специалност „Компютърни системи и технологии“ (КСТ), 68 - от специалност „Психология“, 86 са от направление „Педагогика“ и 49 - от специалност „Кинезитерапия“. Студентите от първи курс са 179, а от втори - 108.

В Таблица 1 са поместени резултатите от приложения тест за изследване локализацията на контрола.

Таблица 1

Резултати от въпросника „Локализация на контрола“

показател	типология	брой	%
Локализация на контрола	интернална	134	46,7
	екстернална	153	53,3
скала I - „Саморегулация“	саморегулация	164	57,1
	повлияна регулация	123	42,9
скала II – „Зависимост от външни оценки“	независимост от външни оценки	208	72,5
	зависимост от външни оценки	79	27,5

Процентно разпределението между студентите с интернални и екстернални характеристики е в полза на екстерналите. С петнадесет процента повече са студентите, склонни към саморегулация, пред тези, за които е типична повлияната регулация (скала I - „Саморегулация“). Значително се отличават резултатите по скала II – „Зависимост от външни оценки и влияния“. Над 70% от изследваните лица са независими от мнението на околните и разчитат в по-голяма степен на собствените си преценки, което може да се отчете като положителна тенденция сред студентите.

В Таблица 2 са поместени резултатите от приложената скала за изследване способността за защита на личните и потребителските права.

Таблица 2

Резултати по фактор I - „Защитаване на личните и потребителските права“ от личностна скала за изследване на асертивния профил

	ниско ниво		средно ниво		високо ниво	
	брой	%	брой	%	брой	%
Фактор I - „Защитаване на личните и потребителските права“ от личностна скала за изследване на асертивния профил	53	18,5	189	65,8	45	15,7

Близко 66% от изследваните студенти са със средно ниво на способност за защита на личните и потребителските права, 18,5% са тези с ниско ниво, а 15,7% проявяват голяма активност в отстояване на собствените права. Това процентно разпределение на данните е близко до нормативното и не демонстрира никакви специфики по отношение на нивото на изразеност на тази личностна характеристика при изследваните лица от конкретната извадка.

За установяване наличието на статистически значими различия между отделните групи студенти по отношение на изследваните показатели са приложени статистическите процедури Т-тест за две независими извадки (Independent Samples T-Test) и еднофакторен дисперсионен анализ (One Way ANOVA). Използването на посочените параметрични методи за проверка на хипотези в случая е допустимо, тъй като извадката е с достатъчно голям обем, скалата за измерване на общия бал по тестовете е интервална и разпределението на данните е нормално (коефициентите на асиметрия и ексцес са в допустимите граници). Резултатите от извършените статистически процедури са поместени в Таблицы 3 и 4, където условно са приети следните означения:

M – средна аритметична величина;

SD – средно квадратично (стандартно) отклонение;

t – емпирични стойности на t - критерия на Стюдънт;

F – емпирични стойности на F - критерия на Фишер;

df – степени на свобода на съответното разпределение на данни;

p – равнище на значимост на съответния критерий.

Резултатите от анализа показват, че не съществуват статистически значими междуполови различия по отношение способността за защита на личните и потребителските права ($t_{|285|} = 1,720$; $p = 0,087$), нито по отношение на локализацията на контрола ($t_{|285|} = 1,080$; $p = 0,281$) и съставлящите я скали - „Саморегулация“ ($t_{|285|} = 0,974$; $p = 0,344$) и „Зависимост от външни оценки и влияния“ ($t_{|285|} = 0,704$; $p = 0,482$) (Таблица 3).

Таблица 3

Резултати от статистическата процедура Т-тест за две независими извадки за откриване на значими междуполови различия

показател	пол	M	SD	t	df	p
Фактор I - „Защитаване на личните и потреби-телските права“	мъже	17,96	3,281	1,720	285	0,087
	жени	17,23	3,551			
Локализация на контрола	мъже	7,48	2,415	-1,080	285	0,281
	жени	7,82	2,696			
Скала I - „Саморегулация“	мъже	3,92	1,820	-0,974	285	0,344
	жени	4,14	1,898			
Скала II - „Зависимост от външни оценки и влияния“	мъже	3,55	1,229	-0,704	285	0,482
	жени	3,68	1,504			

Студентите от първи курс не се отличават по способността си за защита на личните и потребителски права от тези от втори курс ($t_{|285|} = 0,783$; $p = 0,434$; $M_{I \text{ курс}} = 17,36$; $SD_{I \text{ курс}} = 3,515$; $M_{II \text{ курс}} = 17,69$; $SD_{II \text{ курс}} = 3,402$), нито по отношение на локализацията на контрола ($t_{|285|} = 0,438$; $p = 0,662$; $M_{I \text{ курс}} = 7,65$; $SD_{I \text{ курс}} = 2,701$; $M_{II \text{ курс}} = 7,79$; $SD_{II \text{ курс}} = 2,438$) и съставлящите я скали - скала I - „Саморегулация“ ($t_{|285|} = 0,275$; $p = 0,784$; $M_{I \text{ курс}} = 4,04$; $SD_{I \text{ курс}} = 1,953$; $M_{II \text{ курс}} = 4,10$; $SD_{II \text{ курс}} = 1,734$); скала II - „Зависимост от външни оценки и влияния“ ($t_{|285|} = 0,475$; $p = 0,635$; $M_{I \text{ курс}} = 3,60$; $SD_{I \text{ курс}} = 1,424$; $M_{II \text{ курс}} = 3,69$; $SD_{II \text{ курс}} = 1,399$).

Установяват се статистически значими различия между студентите от отделните специалности по отношение на локализацията на контрола ($F_{|3, 283|} = 2,665, p = 0,048$), като студентите от специалност „Кинезитерапия” са с преобладаваща интернална насоченост, а студентите от направление „Педагогика” имат най-високи стойности по същия въпросник, т.е. имат предимно екстернална локализация на контрола. По отношение на способността за защита на личните и потребителски права не се наблюдават статистически значими различия между студентите от различните специалности ($F_{|3, 283|} = 0,793, p = 0,449$) (Таблица 4).

Таблица 4

Резултати от еднофакторен дисперсионен анализ (ANOVA) за откриване значими различия между студентите според тяхната специалност на обучение по отношение на способността за защита на личните и потребителските права и локализацията на контрола

тест	специалност	M	SD	F	df	Sig.
Въпросник „Локализация на контрола”	педагогика	8,27	2,754	2,665	3; 283	0,048
	КСТ	7,63	1,956			
	психология	7,57	2,857			
	кинезитерапия	7,00	2,821			
Фактор I „Защитаване на личните и потребител-ските права”	педагогика	17,15	3,688	0,793	3; 283	0,499
	КСТ	17,57	3,538			
	психология	17,36	3,101			
	кинезитерапия	18,08	3,466			

За доказване на издигнатата хипотеза е необходимо да се установи наличието и големината на връзката между локализацията на контрола и способността за защита на потребителските права, което се осъществява чрез извършване на корелационен анализ на данните от изследването на съответните личностни характеристики. Тъй като скалите на измерване са интервални при статистическите изчисления се използва формулата на Пиърсън (Stoyanova, 2007, p. 182). Резултатите от анализа са поместени в Таблица 5, където с „r” е означен коефициентът на линейна корелация, а с „p” – нивото на значимост на съответния корелационен коефициент.

Таблица 5

Резултати от корелационния анализ за установяване на връзката между фактор I - „Защитаване на личните и потребителските права” и въпросника „Локализация на контрола” и съставлящите го скали

		Локализация на контрола	скала I - „Саморегулация”	скала II – „Зависимост от външни оценки и влияния”
Фактор I - „Защитаване на личните и потребителските права”	r	-0,227	-0,179	-0,238
	p	0,001	0,016	0,001

Регистрирането на отрицателни корелационни коефициенти потвърждава първоначалната хипотеза, а именно, че интерналните личности са по-активни в отстояване на потребителските права от екстерналните (високият бал от въпросника за изследване на „Локализацията на контрола” е индикатор за екстернална насоченост на личността, а ниският - за интернална). Най-силна корелационна връзка ($r = -0,238; p = 0,001$) се установява между способността за защита на личните и потребителски права и скалата „Зависимост от външни оценки и влияния” от въпросника за изследване на локализацията на контрола. Тази скала

отразява конформната насоченост на личността, зависимостта от групата и мотивацията за социално одобрение. В този смисъл лицата с екстернални характеристики в по-малка степен защитават личните и потребителските си права, поради опасение да не загубят одобрението и подкрепата на околните. Напротив - хората с вътрешна локализация на контрола, които са независими от оценките и мнението на околните, се чувстват свободни да изразяват личните си претенции и да защитават собствените права.

В Таблица 6 са поместени данните за процентното разпределение на интерналните и екстернални студенти, притежаващи съответно ниско, средно и високо ниво на способност за защитаване на личните и потребителските права.

Таблица 6

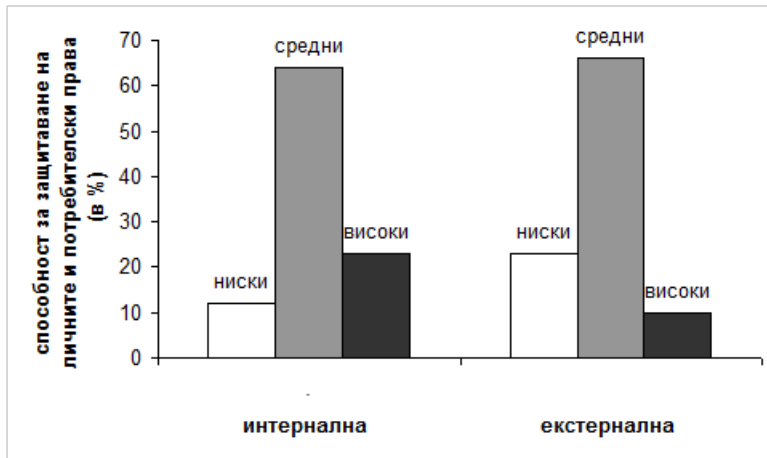
Процентно разпределение на интерналните и екстернални студенти, получили ниски, средни и високи резултати по Фактор I - „Защитаване на личните и потребителските права” от личностна скала за изследване на асертивния профил

ниво на способност за защитаване на личните и потребителските права	тип на локус контрола	
	интернален	екстернален
ниско	13,4	22,9
средно	64,9	66,7
високо	21,7	10,4

Установява се, че както при интерналните, така и при екстерналните студенти преобладаващи са средните стойности на способност за защитаване на личните и потребителски права (съответно 64,9% и 66,7%). По отношение на ниските и високи стойности обаче, се отчитат значителни различия. Наблюдава се, че интерналите с високи нива на способност за защитаване на личните и потребителски права са 21,7% (от общия брой интернали) докато екстерналите с високи нива по същия показател са двойно по-малко (10,4% от общия брой екстернали). За сметка на това интерналните студенти със слабо изявена способност за отстояване на собствените права са едва 13,4% в сравнение с близо 23% присъствие при екстерналите. Тези данни са представени нагледно във Фигура 1.

От графичното представяне е видно, че ниските нива на способност за защитаване на личните и потребителски права при екстерналните студенти са процентно повече от високите, обратно на това при интерналите високите нива по фактора „Защитаване на личните и потребителски права” са по-изразени в сравнение с ниските.

За проверка статистическата значимост на установените различия по отношение на нивото на изразеност на изследваните психични характеристики е приложена статистическата процедура χ^2 - анализ, която служи за оценка на връзката между променливи от категорийни (номинални и ординални) скали. Използвайки формулата на Пиърсън, се получават резултати, които демонстрират статистическата значимост на различията между екстерналните и интернални студенти по отношение на нивото им на способност за защитаване на личните и потребителски права ($\chi^2_{(2)} = 9,181$; $p = 0,01$). При това студентите с външна локализация на контрола са в по-малка степен склонни да отстояват правата си в сравнение с тези с вътрешна локализация. Тези данни още веднъж потвърждават позицията ни за съществуване на връзка между типа на локализацията на контрола и способността за защитаване на потребителските права, която връзка е обратнопропорционална, т.е. ниските нива на локализация на контрола (интернален локус-контрол) предопределят по-голяма активност при защитаване на потребителските права, а високите нива



Фигура 1. Процентно разпределение на интерналните и екстернални студенти, получили ниски, средни и високи резултати по Фактор I - „Защитаване на личните и потребителски права” от личностна скала за изследване на асертивния профил

(екстернален локус-контрол), свързани по принцип с по-голямата конформност и зависимост от мнението на околните, предполагат по-слабата способност за защитаване на собствените права.

Заклучение

В настоящата разработка се проследи теоретично и се доказва експериментално релацията потребителско поведение - локализация на контрола. Тази взаимовръзка беше установена чрез емпирично изследване на способността за защитаване на личните и потребителски права при студенти с изявени екстернални и интернални характеристики. Регистрирането на значими корелационни коефициенти при изследването на тези два личностни феномена потвърди хипотезата ни, че индивидите с външна локализация на контрола в по-малка степен защитават личните и потребителски права от тези с вътрешна локализация на контрола.

References

- Andreeva, L. (1999). *Socialno poznanie i mežduličnostno vzaimodejstvie* [Social knowledge and interpersonal interaction]. Sofiã: Lik.
- Consumer advocacy. (2012). In *Encyclopaedia Britannica*. Retrieved from <http://www.britannica.com/EBchecked/topic/134566/consumer-advocacy>
- Garbačeva, A., & Karagiozov, K. (1997). *Paradoksi na povedenieto: Problematičnoto v povedenieto na decata i ũnošite* [Paradoxes of behavior: Children's and adolescents' problematic behavior]. Veliko Tarnovo: Faber.
- Hughes, G. D., & Guerrero, J. L. (1971). Automobile self-congruity models reexamined. *Journal of Marketing Research*, 8, 125-127. doi:10.2307/3149743
- Hughes, G. D., & Naert, P. A. (1970). A computer-controlled experiment in consumer behavior. *The Journal of Business*, 43, 354-372. doi:10.1086/295287

- Kiskinov, Č., & Veličkov, A. (1984). Lokalizaciã na kontrola v individualnoto povedenie [Locus of control in the individual behavior]. *Sociologičeski problemi*, 2, 64-75.
- Krastev, L., & Krastev, I. (2000). *Ikonomičeska psihologiã* [Economic psychology]. Blagoevgrad: UI "Neofit Rilski".
- Krastev, L. (2002). *Biznespsihologiã* [Business psychology]. Blagoevgrad: UI "Neofit Rilski".
- Lefcourt, H. (1976). *Locus of control: Current trends in theory and research* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Mamlin, N., Harris, K. R., & Case, L. P. (2001). A methodological analysis of research on locus of control and learning disabilities: Rethinking a common assumption. *The Journal of Special Education*, 34(4), 214-225. doi:10.1177/002246690103400404
- Peneva, I. (in press). Balgarska adaptaciã na ličnostna skala za izsledvane na asertivnostta [Bulgarian adaptation of personality scale for study of assertiveness]. *Godišnik po psihologiã*, 3.
- Radoslavova, M., & Veličkov, A. (2005). *Metodi za psihodiagnostika* [Methods for psychological diagnostics]. Sofiã: Pandora prim.
- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcements. *Psychological Monographs*, 80(1), 1-28. doi:10.1037/h0092976
- Sirgy, M. J. (1982). Self-concept in concept in consumer behavior: A critical review. *The Journal of Consumer Research*, 9(3), 287-300. doi:10.1086/208924
- Stoyanova, S. (2007). *Osnovi na psihologičeskite izmervaniã: Adaptaciã na test* [Fundamentals of psychological measurements: Test adaptation]. Blagoevgrad: UI "Neofit Rilski".

About the Authors

Ivan Krastev, PhD, is a chief assistant at Department of Psychology, Philosophical Faculty, South-West University "Neofit Rilski". His scientific interests are in the area of economic psychology, consumer psychology, psychology of advertising, and business psychology.

Ivelina Peneva is a PhD student at Department of Psychology, Philosophical Faculty, South-West University "Neofit Rilski". She is an assistant in psychological measurements and experimental psychology.