

NEVERBALNA KOMUNIKACIJA NA PRIMJERU PRINCEZE DIANE

Rebić, Iva

Undergraduate thesis / Završni rad

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Zagreb School of Business / Poslovno veleučilište Zagreb**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:180:689031>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-14**



Repository / Repozitorij:

[Repository ZSB - Final papers Zagreb School of Business](#)



POSLOVNO VELEUČILIŠTE ZAGREB

Iva Rebić

**NEVERBALNA KOMUNIKACIJA NA
PRIMJERU PRINCEZE DIANE**

završni rad

na

preddiplomskom stručnom studiju

Zagreb, rujan, 2019. godine

POSLOVNO VELEUČILIŠTE ZAGREB

Preddiplomski stručni studij

Marketinga i komunikacija

Smjer manager komunikacija

**NEVERBALNA KOMUNIKACIJA NA
PRIMJERU PRINCEZE DIANE**

završni rad

MENTOR:

doc. dr. sc. Tanja Grmuša , v. pred.

STUDENT:

Iva Rebić

Zagreb, rujan, 2019. godine

SAŽETAK

Tema ovog rada je analiza neverbalne komunikacije na primjeru princeze Diane. Kroz rad ćemo se upoznati s definicijom komunikacije općenito, te ćemo ju razdijeliti na verbalnu i neverbalnu komunikaciju. Više pozornosti posvetit ćemo neverbalnoj komunikaciji kao korisnom alatu koji nam služi za sve one poruke koje ljudi oko nas šalju gestama i mimikom, a nikada nam to ne bi verbalno rekli. Definirat ćemo govor tijela odnosno geste, te ćemo se također osvrnuti na mimiku kao jednako važan dio neverbalne komunikacije. Neverbalne komunikacije najčešće nismo svjesni. Komuniciramo neplanirano i često ne promislamo o položaju tijela ili izrazu lica pri komuniciraju s drugom osobom. To može odvesti do krivo shvaćene poruke ako naš sugovornik razumije našu neverbalnu komunikaciju. Primjerice na razgovoru za posao nije poželjno gledati okolo i pogrbljeno sjediti. Zašto? Odgovor je vrlo jednostavan. Osoba koja vas tada intervjuira steći će dojam kao da vam je dosadno te da vi zapravo ne želite biti ovdje, jer niste zainteresirani za posao. Stoga je jednako bitno što verbalno izgovaramo i što neverbalno pokazujemo. Analizom slika princeze Diane saznati ćemo koje je ona slala poruke javnosti u vrijeme prije braka, za vrijeme burnog odnosa s princem Charlesom, koje je poruke slala kada je postala majka te kakav je dojam ostavljala u javnosti kao humanitarka. Princeza Diana primjer je mlade žene koja je trebala u kratkome vremenskom roku naučiti verbalno i neverbalno komunicirati. Javnost je pratila njezine uspone i padove. No ona je unatoč svemu ostala primjer žene koja je svoj glas dala ljudima koji ga nisu imali.

Ključne riječi: *neverbalna komunikacija, mimika, geste, emocije, princeza Diana.*

SUMMARY

The topic of this paper is the analysis of non-verbal communication on the example of princess Diana. Throughout the paper we will introduce the definition of communication in general and divide it into verbal and non-verbal communication. We will pay more attention to non-verbal communication as a useful tool that helps us read the messages that people send us through non-verbal communication. We will define body language and also refer to mimicry as an equally important part of non-verbal communication. Non-verbal communication is most often unaware of us. We communicate unplanned and often do not think about body position or facial expression when we are communicating with another person. This can lead to a misunderstood message if a person does not understand our non-verbal communication. For example, it is not good to look around the room when you are at a job interview. Why? The answer is very simple. The person interviewing you will get the impression that you are bored and that you do not really want to be there because you are not interested in the job. Therefore, it is equally important that we speak verbally and non-verbally demonstrate. By analyzing the princess Diana's pictures, we will find out which messages she sent to the public before marriage, during turbulent relationships with Prince Charles, which messages she sent when she became a mother and what impression she made in public as a humanitarian. Princess Diana is the example of a young woman who had to learn to communicate verbally and non-verbally in a short amount of time. After all she is an example of a woman who gave her voice to people who did not have one.

Key words: *non-verbal communication, mimicry, gestures, emotions, princess Diana.*

U Zagrebu, rujan 2019. godine

IZJAVA STUDENTA

Izjavljujem da sam završni rad pod naslovom *Neverbalna komunikacija na primjeru princeze Diane* izradila samostalno, pod nadzorom i uz stručnu pomoć mentora doc. dr. sc. Tanje Grmuša, v. pred.

Izjavljujem da je završni rad u potpunosti napisan i uređen prema Pravilniku o završnom radu na stručnim preddiplomskim i specijalističkim diplomskim stručnim studijima PVZG-a te sukladno uputama u priručniku Metodologija pisanja seminara i završnog rada.

Izjavljujem da je završni rad lektoriran na jeziku na kojemu je napisan.

Izjavljujem i da sam suglasan/suglasna da se trajno pohrani i objavi moj završni rad *Neverbalna komunikacija na primjeru princeze Diane* u javno dostupnom institucijskom repozitoriju *Poslovnog veleučilišta Zagreb* i javno dostupnom repozitoriju Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (u skladu s odredbama Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, NN br. 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 02/07, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14 i 60/15).

Ime i prezime studenta:

Iva Rebić

OIB: **68777684446**

(potpis)

SADRŽAJ

1.	UVOD.....	1
2.	KOMUNIKACIJA	2
2.2.	Komunikologija.....	2
2.3.	Ključ dobre komunikacije	3
3.	VERBALNA KOMUNIKACIJA.....	4
4.	NEVERBALNA KOMUNIKACIJA	5
4.1.	Korijeni neverbalne komunikacije	5
4.2.	Prednosti i nedostaci neverbalne komunikacije	6
5.	GESTE.....	7
6.	MIMIKA.....	9
7.	PRINCEZA DIANA.....	15
8.	ZAKLJUČAK.....	36
	POPIS LITERATURE	37
	POPIS IZVORA	37
	POPIS SLIKA.....	38

1. UVOD

Tema ovog završnog rada usmjerena je na definiranje neverbalne komunikacije te analizu jedne od najpoznatijih žena dvadesetog stoljeća.

Započet ćemo s općom definicijom komunikacije, budući da sva ljudska bića komuniciraju od rođenja. U prvim mjesecima to je plač te on signalizira ljudima da nešto nije u redu s novorođenčeta. Što smo stariji to je naša komunikacija razvijenija. Iako se komunikacijski kanali konstantno mijenjaju i nadograđuju, srž komuniciranja uvijek je ista. Ona je svakako prenošenje informacija i iskazivanje osjećaja. Zbog bitnosti komunikacije prepoznala se potreba za stvaranjem znanstvene discipline koja će ju proučavati u svim njezinim aspektima. Tu disciplinu nazivamo komunikologija.

Komunikaciju dijelimo na verbalnu i neverbalnu. S obzirom na tematiku ovog završnog rada veću ćemo pažnju posvetiti neverbalnoj komunikaciji, te ćemo osim definicije neverbalne komunikacije pojasniti što neverbalnu komunikaciju čini neverbalnom. To su upravo geste i mimika. Geste kao govor tijela te mimika kao govor lica.

Nadalje, nakon svega definiranog predstaviti ćemo princezu Dianu kroz citate koje je izjavila za vrijeme svoga života. Oni će nam svakako pomoći objasniti njezinu neverbalnu komunikaciju i općenito njezin način razmišljanja i života. Analizirati ćemo njezinu pojavu u javnosti; čime je to zabrinjavala javnost, te kako je došla do nadimka "kraljica srca".

2. KOMUNIKACIJA

Riječ komunikacija potiče od latinske riječi *comunicare* što u prijevodu znači saopćiti, imenica te riječi glasi *commonicatio* te znači obraćanje.¹

Komunikacija je bitna značajka svakog ljudskog bića te je često obostrana. Ubrajamo ju u osnovne ljudske aktivnosti. Komuniciramo od rođenja pa sve do smrti. Komunikacijom prenosimo poruku ili informaciju. Načinom komuniciranja možemo utjecati na percepciju drugih, odnosno komunikacijom oblikujemo sliku o samome sebi, pa tako često kažemo za nekog tko je komunikativan da je otvorena osoba s kojom lakom komuniciramo. Komunikaciju dijelimo na verbalnu i neverbalnu. Obje su jednako bitne, te ako jedna izostane komunikacija neće biti potpuna.

„Interpersonalna komunikacija uključuje verbalna i neverbalna ponašanja koja se čine s drugima, a ne drugima. Takvo komuniciranje dopušta nam da podijelimo svoja mišljenja i osjećaje s drugima. Interpersonalno komuniciranje uključuje spontana, skriptirana i planirana ponašanja. Ono nije statično, nego razvojno.“²

2.2. Komunikologija

Komunikologija je znanost o komunikaciji. Temeljni interes komunikologije je djelovanje odnosno učinak poruke između pošiljatelja i primatelja.

„Budući da čovjek cijeli život i stalno komunicira, treba podsjetit da je ova problematika gotovo oduvijek bila predmetom interesa različitih ranijih znanosti. Korijeni sežu od Platona (koji je upozoravao na etičke aspekte komunikacije i potrebu poznavanja komunikacije kako bi se aktivno participiralo u životu zajednice, Aristotela, s njegovim opsežnim traktom o retorici tj. uvjeravanju putem govora, te Cicerona s prvim teorijama javnog govora. Vjerojatno bi se slični korijeni komunikacijske znanosti mogli otkriti još dublje u povijest, samo što su oni, zasad, malo analizirani. Prema K. Reardon (1998), nakon tog klasičnog razdoblja slijedile su faze razvoja u

¹ Usp. <https://documents.tips/documents/verbalna-i-neverbalna-komunikacija-55c43a384e3a7.html> pristup ostvaren 25. 6. 2019.

² Leinert Novosel, Smiljana: *Komunikacijski kompas*, drugo prošireno izdanje, Zagreb, Plejada, 2015., str. 27.

kojoj je svaka od do tada poznatih doprinijela trenutku sazrijevanja i nastanku komunikologije, znanosti o komuniciranju, kao zasebne discipline.“³

„Komunikologiju danas možemo podijeliti prema područjima interesa. Svakodnevno komuniciramo u različitim interesnim skupinama ili zajednicama bilo da je to obiteljska zajednica, poslovna zajednica ili pak obrazovna. Svaka od navedenih interesnih skupina ima drugačiju komunikacijsku kulturu.

Tri načela suvremene komunikacije:

1. Stav prema primatelju – pošiljatelj koji vodi računa o primatelju, „na njegovoj je strani“, koji prihvaća njegovu osobnost i s njim se empatizira.
2. Vladanje vlastitom komunikacijom – u većini slučajeva komuniciramo spontano te često nismo svjesni da izazivamo niz pozitivnih i negativnih reakcija.
3. Poštivanje tri temeljne dimenzije – vertikalne (tiče se relativnog statusa pošiljatelja i primatelja), horizontalne (zbliženost pošiljatelja i primatelja), te odnos u radnim grupama (međudjelovanje ljudi koji rade zajedno)“⁴

2.3. Ključ dobre komunikacije

Dobru i kvalitetnu komunikaciju nije lako postići, no kombinacijom pravih stvari u datome trenutku lako ćemo postići uspješnu komunikaciju. Uspješnu komunikaciju smatramo onda kad je primatelj shvatio našu poruku onako kako smo mi to htjeli te se pritom ugodno osjećao.

„Zapamtimo najvažnije: središnje za dobru, uspješnu komunikaciju je biti na strani primatelja, prihvaćati sugovornika kao osobu. Tada se može i kritizirati, no kritika se neće zamjeriti jer je ta temeljna dimenzija komunikacije pozitivna!“⁵

³ Leinert Novosel, Smiljana: *Komunikacijski kompas*, drugo prošireno izdanje, Zagreb, Plejada, 2015., str. 21.

⁴ Leinert Novosel, nav.dj., str. 23

⁵ Leinert Novosel, nav.dj., str. 26

Ako je naš sugovornik siguran i vjeruje da ga nećemo prevariti ili izložiti raznim manipulacijama, već ima osjećaj izgradnje dobrog odnosa s nama toga trena ostvarujemo utjecaj koji je također jedna od zadaća komunikacije.

3. VERBALNA KOMUNIKACIJA

„Verbalna se komunikacija temelji na jeziku, a znači komuniciranje riječima. Uspješnu verbalnu prati njena dosljedna neverbalna komunikacija. Govor u duhu standardnog jezika se uči cijeli život, a proučava ga više jezičnih disciplina, među kojima su poznatije lingvistika i retorika. U poslovnom svijetu verbalna komunikacija slijedi pravila formalnijeg jezika. Osobito je važna u javnom izlaganju poput prezentacija, javnih govora i medijskih nastupa. Takve prilike zahtijevaju vježbanje oratorskih i prezentacijskih vještina.“⁶

Svakodnevno koristimo verbalnu i neverbalnu komunikaciju. Verbalnu komunikaciju češće i lakše kontroliramo, unaprijed promišljamo što ćemo i kako izreći, dok promišljanje o neverbalnoj komunikaciji često izostavimo. Verbalna komunikacija trebala bi pratiti neverbalnu komunikaciju i obrnuto. Tijekom javnih nastupa verbalna komunikacija treba biti smirenog i ozbiljnog tona. Poželjno je da takva bude i neverbalna komunikacija, kako publika ne bi primijetila znakove nervoze, a u tome će nam pomoći i uvježbavanje prije javnog nastupa i dati nam dodatno samopouzdanje koje će se zasigurno odraziti na naš javni nastup.

„Načela verbalne komunikacije:

1. Značenje je u ljudima, a ne u riječima.
2. Značenje je vezano uz kontekst.
3. Značenje je kulturno uvjetovano.
4. Riječi imaju denotativno i konotativno značenje.

⁶ Izvor: <http://www.elementa-komunikacije.hr/poslovna-komunikacija/neverbalna-verbalna-komunikacija> pristup ostvaren 23. 6. 2019.

5. Verbalne poruke mogu biti direktne i indirektne.“⁷

Retorika je grana verbalne komunikacija te proučava govor koji je javan i koji je usmjeren publici. Ciceron definira retoriku kao umijeće govorenja koje je namijenjeno uvjeravanju publike. Kvintilijan pojednostavljuje definiciju, te je za njega retorika lijepo i vješto govorenje. Retorika poznaje tri stila govora: jednostavni stil, srednji stil i visoki stil. S obzirom na publiku i važnost događanja izabiremo stil svoga govora. Kako bi govor bio uspješan prema pravilima retorike mora poštovati određene parametre. Jasnoća govora, duljina govora, ton govora i redosljed naših misli vrlo su bitni za uspješnost. Govor uvijek mora imati jedan jedini cilj koji je razjašnjen i svima u publici razumljiv.

4. NEVERBALNA KOMUNIKACIJA

Neverbalnom komunikacijom odašiljemo poruku ne upotrebljavajući riječi. Neverbalnom komunikacijom možemo poslati itekako snažnu poruku svome sugovorniku zato što ona objedinjava sve naše kretnje tijela i lica u datome trenutku. Onaj tko zna pročitati neverbalne poruke može u prvih nekoliko sekundi susreta u potpunosti oblikovati sliku o svome sugovorniku. Obzirom da neverbalnu komunikaciju ne kontroliramo često, nesvjesno možemo otkriti da nas netko iritira ili nam je dosadan. U trenucima kada želimo ostaviti dobar dojam poželjno bi bilo kontrolirati neverbalnu komunikaciju. Pritom se misli na uspravno držanje te blagi osmijeh.

4.1. Korijeni neverbalne komunikacije

„Ekman i Friesen (1969), čiji je rad u ovom području detaljnije prikazan kasnije, opisuju u glavnim crtama tri osnovna izvora našeg neverbalnog ponašanja:

1. Naslijeđeni neurološki programi,
2. Iskustvo koje je zajedničko svim pripadnicima neke vrste (npr. Bez obzira na kulturu, ruke se upotrebljavaju za stavljanje hrane u usta),

⁷ Izvor: <https://documents.tips/documents/verbalna-i-neverbalna-komunikacija-55c43a384e3a7.html> pristup ostvaren 25. 6. 2019.

3. Iskustvo koje se razlikuje među kulturama, klasama, obiteljima ili pojedincima.“⁸

4.2. Prednosti i nedostaci neverbalne komunikacije

Neverbalna je komunikacija kompleksnija od verbalne komunikacije u kojoj se izmjenjuju govor i šutnja. Poznato je kako neverbalna komunikacija često prati verbalnu komunikaciju. Neverbalnu komunikaciju čine pokreti lica i tijela, te je upravo zbog toga neverbalna komunikacija složenija.

Ističu se dva glavna nedostatka neverbalne komunikacije. Prvi nedostatak je što su ljudske neverbalne poruke najčešće nenamjerne odnosno nisu unaprijed isplanirane. Zbog toga može doći do neugodnih situacija. Neverbalnu komunikaciju ne možemo isključiti, jer je ona stalno prisutna kada se verbalno izražavamo i kada šutimo. Zbog nemogućnosti stalne kontrole nad našom neverbalnom komunikacijom dolazi do nejasnih poruka. Dvosmislenost poruka drugi je nedostatak neverbalne komunikacije. Neverbalne poruke nisu uvijek jasne i svatko ih shvaća na svoj način, odnosno različito se interpretiraju. U neugodnim situacijama koje su izazvane našom nekontroliranom neverbalnom komunikacijom poželjno je upotrijebiti verbalnu komunikaciju zbog razjašnjenja nastale situacije.

Dakako, da neverbalna komunikacija ima i svoju pozitivnu stranu. Neverbalnom komunikacijom pridajemo jači dojam izgovorenim riječima. Kada želimo dodatno naglasiti važnost onoga što govorimo ili kada trebamo uvjeriti svog sugovornika ili publiku tada neverbalnom komunikacijom svakako možemo pojačati utjecaj izgovorenog.

⁸ Knapp, Mark L; Hall, Judith A.: *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*, Zagreb, Naklada Slap, 2010., str. 40.

5. GESTE

U komunikaciji pokrete tijela nazivamo geste odnosno govor tijela. Geste objedinjavaju pokrete ruku, nogu te kompletno držanje našeg tijela.

„Suvremeni političari znaju da se politika temelji na predodžbi i nastupu. Danas većina političara koji se često pojavljuju u javnosti ima osobne savjetnike za govor tijela koji im pomažu ostaviti dojam da su iskreni, brižni i pošteni, posebice kad to nisu.

Čini se gotovo nevjerojatnim da se nakon tisuća i milijuna godina ljudske evolucije govora tijela počeo aktivno proučavati tek šezdesetih godina dvadesetog stoljeća, te je većina javnosti postala svjesna njegova postojanja tek 1979. nakon objavljivanja naše knjige *Govor tijela*. Ipak, većina ljudi smatra da je govor tijela još uvijek glavni oblik ljudske komunikacije.“⁹

„Albert Mehrabian, pionir u istraživanju govora tijela, pedesetih godina dvadesetog stoljeća otkrio je da je ukupan dojam jedne poruke 7 posto verbalan (samo riječi), 38 posto glasovan (uključujući boju glasa, moduliranje glasa i druge zvukove), a 55 posto neverbalan.“¹⁰

Ponekad nismo niti svjesni svoje neverbalne komunikacije i što njom poručujemo ljudima koji nas okružuju. Neverbalna komunikacija jako je oružje onoga tko ju razumije i tko ju zna primjenjivati. Odavno je poznato kako sva ljudska bića prvo primjećuju vizualne karakteristike svoga sugovornika te ga prije svega pogledaju a tek onda saslušaju. Ono što se može zaključiti kako je neverbalna komunikaciju našega tijela tj. položaj tijela često bitniji i ostavlja veći dojam od onoga što smo zapravo izrekli.

⁹ Pease, Allan i Barbara, *Velika škola govora tijela*, Zagreb, Mozaik knjiga, 2008., str. 21.

¹⁰ Pease, Allan i Barbara, *Velika škola govora tijela*, Zagreb, Mozaik knjiga, 2008., str. 23.



Slika 1. Facebook oznaka sviđa mi se.¹¹

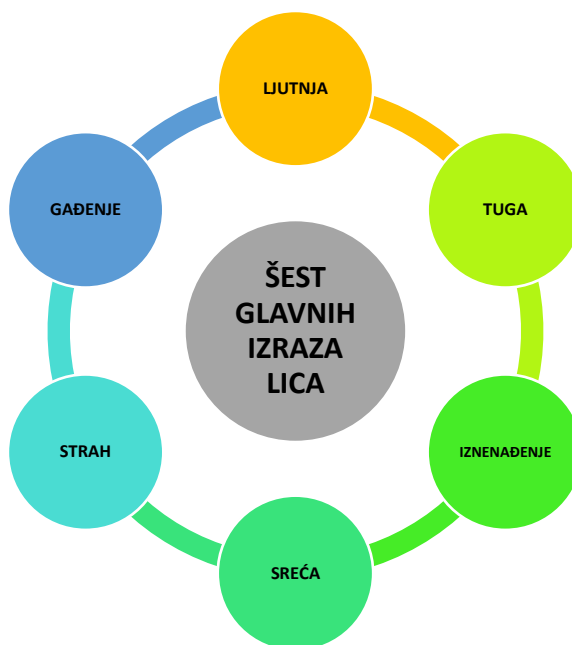
Oznaka podignutog palca na slici broj 1. kod zapadnjačkih naroda predstavlja oznaku da je nešto dobro odnosno ima pozitivnu konotaciju. Kada bismo to pokazali Grcima oni bi se osjećali uvrijeđeno zato što taj neverbalni znak kod njih označava negativnu konotaciju. Neverbalna komunikacija svima nam je urođena, no pri odlasku u druge krajeve svijeta treba pripaziti i istražiti što koja gesta znači kako ne bismo imali negativna iskustva ili pak nekoga nenamjerno uvrijedili.

Dnevno je dovoljno odvojiti 15 minuta za učenje govora tijela. Učionica je proizvoljna, no poželjna su mjesta s većom cirkulacijom ljudi, poput autobusnih stanica. Ljudska nervoza pri kašnjenju voznog reda, iznenadni susret ljudi, nervozna djeca te reakcija drugih na dječji plač.

¹¹ Izvor: https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Facebook_like_thumb.png pristup ostvaren 24. 6. 2019.

6. MIMIKA

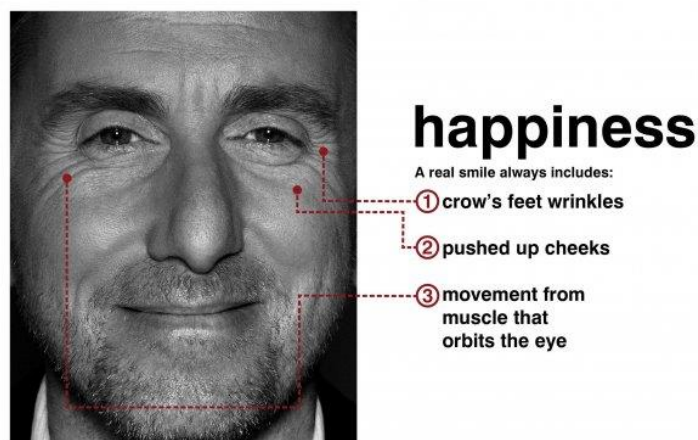
Mimika je sposobnost da izrazom lica očitujemo misli i osjećaje. Kao što su geste govor tijela, tako je mimika govor lica. Kako bismo iskazali mimikom svoje misli i osjećaje koristimo mišiće lica i oči. Postoji šest izraza lica koji se najčešće istražuju, oni su tako zvan univerzalni izrazi te njih ljudsko lice najčešće iskazuje ovisno o raspoloženju. Dakako, ljudsko lice ima sposobnost iskazivati mnoštvo drugih osjećaja kao na primjer iznenađenje i tugu u isto vrijeme.¹²



Slika 2. Šest glavnih izraza lica.¹³

¹² Usp. <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=40987> pristup ostvaren 21. 9. 2019

¹³ Izvor: rad autora, 25. 6. 2019.



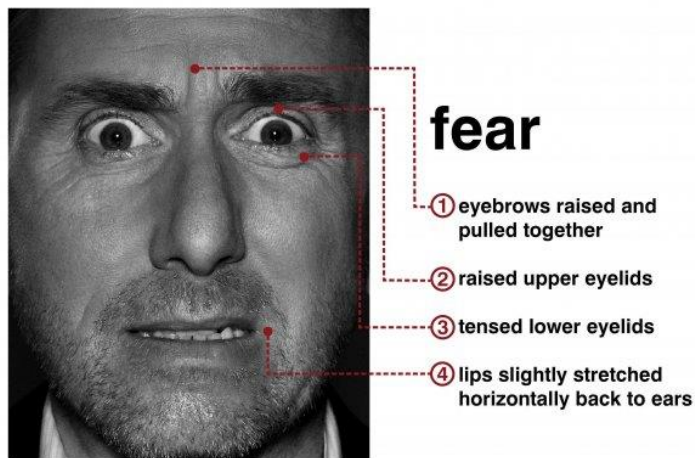
Slika 3. *Izraz lica – sreća.*¹⁴

Osjećaj koji svi volimo je sreća. Ljudsko lice u trenucima sreće zakrivi vrhove usana prema gore, podiže obraze prema gore. Kada smo istinski sretni smješe nam se i oči (naborani rubovi očiju).

Prve stručne studije o osmijehu potječu s početka devetnaestog stoljeća iz Francuske. Tada je znanstvenik Guillame Duchenne de Boulogne pokušao pronaći razliku između iskrenog i neiskrenog osmijeha. Otkrio je kako osmjesima upravljaju dvije vrste mišića. Zigomatski mišići se nalaze u predjelu obraza te se spajaju s kutovima usana, kružni očni mišići su druga vrsta mišića koja sudjeluje u nastajanju iskrenoga osmijeha. Naime, za zigomatske mišiće važno je znati kako se oni mogu svjesno kontrolirati odnosno svatko od nas samostalno upravlja njima.

Kada ljudi kažu „oči ti se smiju“ tada je osmijeh svakako iskren. Kod iskrenog osmijeha aktivni su kružni očni mišići koji se aktiviraju samo iskrenom emocijom te ih mi tada ne možemo kontrolirati. Blagi nabori oko očiju svakako su dokaz iskrenog osmijeha.

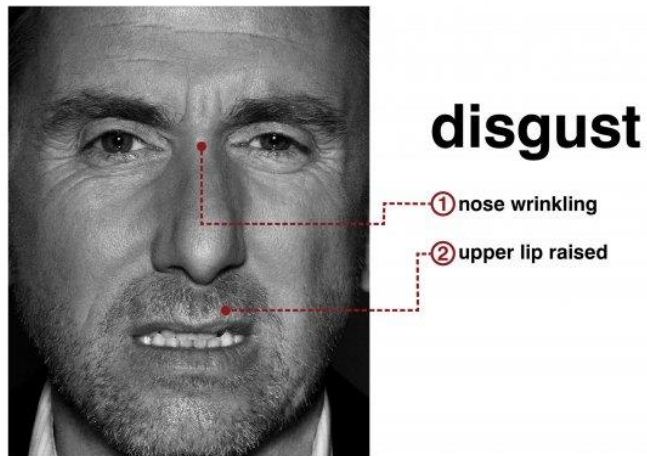
¹⁴ Izvor: <http://www.fanpop.com/clubs/lie-to-me/images/24270667/title/happiness-photo?card=prev> pristup ostvaren 13. 7. 2019.



Slika 4. *Izraz lica – strah.*¹⁵

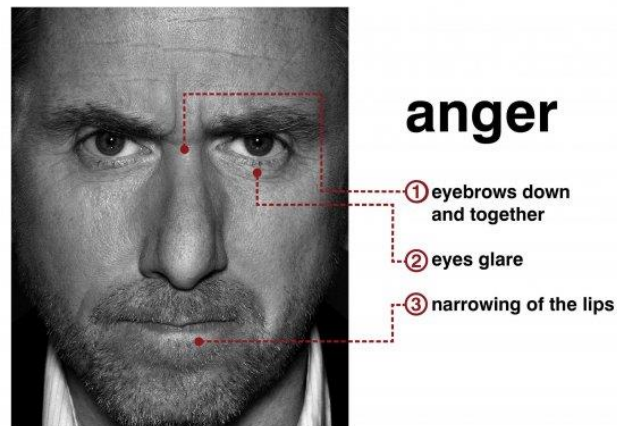
Osjećaj straha svima je dobro poznat u neizvjesnim trenucima. Hoće li auto stati na pješačkom prijelazu jedna je od svakodnevnih situacija gdje čovjek osjeća strah. U trenucima straha obrve se podižu i skupljaju, donji kapak naboran, usne se horizontalno razvlače. Kada je osoba u strahu događa se najviše unutarnjih promjena u ljudskome tijelu kao što su znojenje, brzi otkucaji srca te izoštravanje sluha i vida.

¹⁵Izvor: <http://images4.fanpop.com/image/photos/24200000/Fear-lie-to-me-24270658-595-421.jpg> pristup ostvaren 13. 7. 2019.



Slika 5. *Izraz lica – gađenje.*¹⁶

Gađenje izazivaju na primjer neugodni mirisi i ostali podražaji iz okoline koji nisu ugodni oku ili njuhu. U tim trenucima podižemo gornju usnicu i nos nam se nabora.

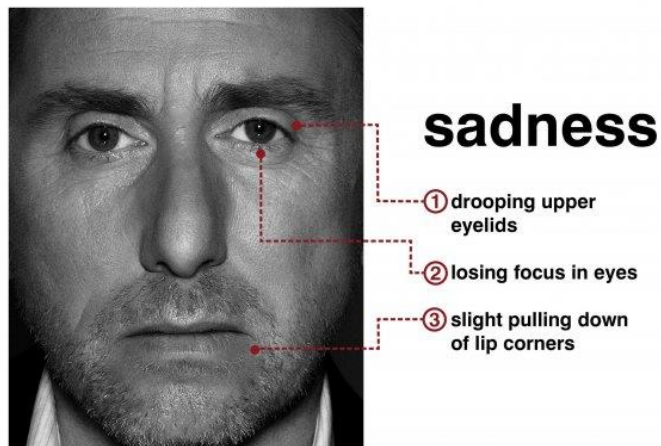


Slika 6. *Izraz lica – ljutnja.*¹⁷

¹⁶ Izvor:<http://images4.fanpop.com/image/photos/24200000/Disgust-lie-to-me-24270657-595-421.jpg>
pristup ostvaren 13. 7. 2019.

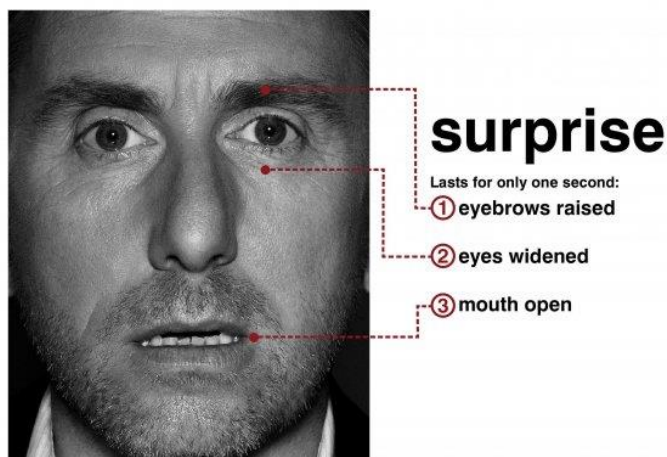
¹⁷ Izvor:<http://images4.fanpop.com/image/photos/24200000/Disgust-lie-to-me-24270657-595-421.jpg>
pristup ostvaren 13. 7. 2019.

Svakidašnji život nas često naljuti. Ljutnju izaziva gužva u gradu ili pak spori internet. Ljutitog čovjeka prepoznat ćemo po spuštenim i približenim obrvama, usta će mu biti stisnuta.



Slika 7. *Izraz lica – tuga.*¹⁸

Ako osoba ima spuštene gornje kapke, gubi fokus u očima te blago spuštene rubove usana onda se zasigurno radi o osobi koju obuzima osjećaj tuge.



¹⁸Izvor: <http://images4.fanpop.com/image/photos/24200000/Sadness-lie-to-me-24270679-595-421.jpg>
pristup ostvaren 13. 7. 2019.

Slika 8. Izraz lica – iznenađenost.¹⁹

Osjećaj iznenađenosti javlja se u neočekivanim situacijama. Iznenađenost može biti pozitivna ili negativna. Za osjećaj iznenađenosti karakteristične su podignute obrve, širom otvorene oči i otvorena usta.

Navedene elemente odlučili smo istražiti na jednoj od najpopularnijih osoba 20. stoljeća omiljenoj britanskoj princezi Diani ili "kraljici srca" kako su je mediji prozvali. Iako je od njene tragične smrti prošlo više od 20 godina, ona nije zaboravljena, a njezina neverbalna komunikacija neprestano se uspoređuje s aktualnim svjetskim princezama te analizira.

¹⁹Izvor: <http://images4.fanpop.com/image/photos/24200000/Surprise-lie-to-me-24270682-595-421.jpg>
pristup ostvaren 13. 7.2019.

7. PRINCEZA DIANA

Diana Spencer poznatija kao lady Diana (Di), princeza od Walesa prije svega je bila kraljica ljudskih srca. Rođena je 1. srpnja 1961. godine te je tragično stradala u 36. godini života 31. kolovoza 1997. godine. Rođena je kao treća kćerka Johna Spencera i Frances Spencer.²⁰

„Uvijek sam se osjećala drugačijom od ostalih, vrlo odjeveno. Znala sam da idem negdje gdje je različito, ali nisam imala pojma kuda. Kada sam imala 13 godina, rekla sam ocu: „Znam da ću se udati za nekoga tko će biti u žarištu javnoga života“, misleći pritom da ću bit žena veleposlanika, ne ona na vrhu, ali blizu. Bilo je to vrlo nesretno djetinjstvo. Roditelji su bili zauzeti sređivanjem svoga života.“²¹

U ranoj dobi života osjećala je svoju posebnost i imala viziju svoga života koji će se odvijati pod budim okom javnosti. Nažalost, rasla je u neskladu i manjku roditeljske pažnje. Nju, kao i njezine sestre i brata, odgajale su dadilje koje su se konstantno mijenjale.

„Promijenilo nam se mnogo dadilja. Moj brat i ja, ako ih nismo voljeli, stavljali bi igle u njihove stolice i bacili im odjeću kroz prozor. Uvijek smo ih smatrali prijetnjom jer su pokušale zauzeti majčino mjesto.“²²

„Poznajem nju (Kraljicu) otkad sam bila sasvim mala, tako da to nije bilo ništa posebno.“

23

Tri godine nakon rođenja princeze Diane, njezini roditelji otac John Spencer i majka Frances Spencer poželjeli su dobrodošlicu nakon tri kćerke dugo očekivanom sinu nasljedniku. Kako je riječ bila o jedinom muškom nasljedniku u obitelji Spencer odlučili su se za svečano krštenje sina. Kuma na svečanom krštenju bila je kraljica Elizabeta II., stoga izjava princeze Diane

²⁰ Usp. https://www.biographyonline.net/people/biography_princess_diana.html pristup ostvaren 21. 9. 2019.

²¹ Morton, Andrew, *DIANA njezina iskrena priča vlastitim riječima*, prepolovljeno izdanje, Korčula – Zagreb, Andrijići, 1997., str. 24.

²² Morton, Andrew, *DIANA njezina iskrena priča vlastitim riječima*, prepolovljeno izdanje, Korčula – Zagreb, Andrijići, 1997., str. 23.

²³ Morton, Andrew, *DIANA njezina iskrena priča vlastitim riječima*, prepolovljeno izdanje, Korčula – Zagreb, Andrijići, 1997., str. 31.

kako kraljicu zna odavno ne čudi. Diana je zaista od malih nogu bila upoznata s kraljevskom obitelji.

„Charles bi me nazvao i rekao: „Bi li željela doći u šetnju ili na roštilj?“. A ja bih rekla: „Da, molim“. Mislila sam da je sve prekrasno. Odatle se nekako sve počelo razvijati – novinari su se umiješali u to... Kraljici je bilo dosta svega. Onda me je Charles nazvao iz Kloстера i rekao: „Nešto te moram pitati“. Ženski instinkt, znala sam što slijedi.“²⁴

Diana se za vrijeme svog boravka u Londonu često družila s princem Charlesom. Primjećivala je kako joj posvećuje pažnju kada bi bili u društvu drugih ljudi. Ubrzo je počela putovati s njim na razne sastanke te tako zapela za oko novinarima. U javnosti se pojavila priča o njima te je svakim danom bilo sve više i više natpisa o paru. Ne čudi što je kraljicu to uzrujalo s obzirom na to da je princ Charles tada imao trideset godina, te se od njega očekivala ženidba i širenje kraljevske obitelji.

„Mislim da mi je jako mnogo ljudi pokušalo pomoći, jer su vidjeli da nešto ide naopako, ali ja se nisam ni na koga oslanjala. Nitko u mojoj obitelji o tome ništa nije znao. Jane, moja sestra nakon pet godina braka došla je malo izviditi stvari. Na sebi sam imala V-izrez i kratke hlače. Ona je rekla: „Duch (Dianin nadimak iz djetinjstva), kakav ti je to znak na prsima?“ Odgovorila sam: „O, ništa“. Ona je rekla: „Što je to?“ Noć prije toga sam htjela s Charlesom o nečemu razgovarati. On me nije htio slušati, rekao je da previše dižem lažnu uzbunu. Uzela sam džepni nožić s njegovog toaletnog stolića i izgredla se snažno po prsima i na oba bedra. Tu je bilo mnogo krvi, a on uopće nije reagirao.“²⁵

Za kraljevski stil života nitko nije u potpunosti pripremljen. Diana ga je, kao mlada i nepotpuna djevojka koja se još uvijek tražila, morala naučiti u vrlo kratkom roku te život pod povećalom javnosti uvrstiti u svoju svakodnevnicu. Izvana se čini kako bi se svi lako naviknuli na život u luksuzu, lijepu odjeću i svakodnevni odlazak frizeru, no stvarnost u kraljevskoj palači kako

²⁴ Morton, Andrew, *DIANA njezina iskrena priča vlastitim riječima*, prepolovljeno izdanje, Korčula – Zagreb, Andrijići, 1997., str. 33.

²⁵ Morton, Andrew, *DIANA njezina iskrena priča vlastitim riječima*, prepolovljeno izdanje, Korčula – Zagreb, Andrijići, 1997., str. 54.

dokazuje i ovaj citat bio je potpuno drugačiji. Njezine riječi dokazuju pokušaj borbe i vapaj. U svoja četiri zida Diana je pokušavala iskomunicirati svoju bol te biti doživljena kao jedna obična žena željna pažnje svoga muža.

„Znala sam da je bulimija počela tjedan dana nakon naših zaruka. Muž je stavio ruku oko moga struka i rekao: „Malo smo debeli ovdje, zar ne?“ i to je otpustilo nešto u meni – stvar s Camillom, bila sam očajna, očajna.“²⁶

Pritisak kraljevske obitelji i javnosti bio je prevelik za jednu mladu djevojku. Novinari su je pratili u stopu, konstantan pritisak na princezu Dianu ostavio je veliki trag. U svijetu gdje si nije mogla priuštiti loš dan stradalo je njezino psihičko zdravlje. Greške joj nisu bile dopuštene, njezina zadaća je bila udovoljiti svima te se svaki dan smiješiti i prikazivat svoj život kao savršenim.

„Za mene je to bilo vrijeme stani-pani. Otišli smo u (Australiju) Novi Zeland, Alice Springs. Bilo je to teško mrcvarenje, teška strana života princeze od Walesa. Tisuće novinara nas je slijedilo. Na putu smo bili šest tjedana i prvog smo dana otišli u tu školu u Alice Springs.“²⁷

„U domu za bolesne od AIDS-a prošlog tjedna (srpanj 1991.) s gospođom Bush, popela sam se na još jednu važnu stepenicu.

Oduvijek sam željela zagrliti ljude u bolničkim krevetima. Ovaj čovjek koji je bio jako bolestan, počeo je plakati sam sjela na njegov krevet, držao mi je ruku i ja sam mislila: „Diana učini to“, samo učini to i ja sam ga snažno zagrlila, bilo je to jako dirljivo jer se on priljubio uz mene i plakao. Divno.“²⁸

Za vrijeme svoga života Diana je bila posvećena siromašnima, bolesnima i ljudima u nevolji. Posebno se zalagala za djecu te je bez stigme grlila svakog čovjeka koji joj je prišao. Iskoristila je svoju moć koju je imala kao poznata ličnost da potakne i nadahne sve ljude oko sebe da čine dobro. U isto vrijeme dok je činila dobro drugima, pokušavala pokazati osmijeh u javnosti

²⁶ Morton, Andrew, *DIANA njezina iskrena priča vlastitim riječima*, prepolovljeno izdanje, Korčula – Zagreb, Andrijići, 1997., str. 56.

²⁷ Morton, Andrew, *DIANA njezina iskrena priča vlastitim riječima*, prepolovljeno izdanje, Korčula – Zagreb, Andrijići, 1997., str. 48.

²⁸ Morton, Andrew, *DIANA njezina iskrena priča vlastitim riječima*, prepolovljeno izdanje, Korčula – Zagreb, Andrijići, 1997., str. 64, 65.

Diana se lomila svakoga dana i tako igrala ulogu u javnosti koja joj je bila nametnuta te se kao mlada djevojka morala odreći svojih maštanja o sreći. Sve je to vodilo do samoranjavanja, bulimije, depresije te na kraju do pokušaja samoubojstva.



Slika 9. *Princeza Diana i princ Charles na službenom fotografiranju povodom njihovih zaruka.²⁹*

Kraljevski protokol nalaže službeno fotografiranje za medije nakon zaruka. Izraz lica Princeze Diana na ovoj fotografiji otkriva osjećaj nelagode. Novonastala situacija za mladu Dianu nikako nije laka, niti je ona mogla slutiti što ju sve čeka. Blagi pogled ispod očiju te isto tako blago razvučene usne u poluosmijeh otkrivaju neiskrenu emociju. Osmijeh je iskontroliran s obzirom na situaciju. Rijetko tko se može biti opušten kada zna da ga netko fotografira te da će te iste fotografije obići svijet. Aktivni su samo zigomatski mišići.

²⁹Izvor: <https://www.thesun.co.uk/fabulous/9713423/princess-diana-laughed-prince-charles-proposal-unromantic/> pristup ostvaren: 10. 9. 2019.



Slika 10. Fotografija sa kraljevskog vjenčanja.³⁰

„Izašli smo na balkon, svladani onim što smo vidjeli, tako ponizno, sve te tisuće i tisuće ljudi sretni. Bilo je prekrasno.“³¹

Kraljevsko vjenčanje na slikama izgleda idilično. Princeza Diana na dan svog vjenčanja nosila je vjenčanicu dostojnu princeze, te se o njoj priča još dan danas. Kao dio protokola vjenčanja nalaže se kako novi kraljevski supružnici moraju pozdraviti okupljeni narod. Gestom mahanja princeza Diana pozdravlja sve okupljene. Ruka joj je podignuta pod pravim kutom, položaj dlana je opušten te su prsti ruke blago razmaknuti takav način mahanja šalje poruku smirenosti i elegancije. Mahanje je dakako za ovu situaciju istrenirano mnogo prije, ono je dio protokola kako bi se običan puk osjećao bitno i zapaženo od strane kraljevskih članova.

³⁰ Izvor: <http://dianalegacy.com/princess-diana-forgot-date-of-own-wedding-anniversary-to-prince-charles-new-letters-reveal/> pristup ostvaren: 10. 9. 2019.

³¹ Morton, Andrew, *DIANA njezina iskrena priča vlastitim riječima*, prepolovljeno izdanje, Korčula – Zagreb, Andrijići, 1997., str. 42.



Slika 11. *Princeza Diana na svom prvom kraljevskom događaju, slika desno prikazuje izloženu haljinu s tog događaja.³²*

³² Izvor: <https://www.mirror.co.uk/news/uk-news/princess-dianas-designer-dresses-go-767426> pristup ostvaren: 10. 9. 2019.



Slika 12. *Prikaz princa i princeze na njihovom prvom kraljevskom događaju gdje su se pojavili kao par.*³³

Držanje princeze na formalnim događajima bilo je bespriječno. Gotov je nemoguće naći fotografiju gdje je pogrbljena, namrštena ili neprikladno sjedi. Njezine geste u javnosti bile su istrenirane i naučene. Uvijek je stajala ravno, ruke su bile uz tijelo ili su tek malo podignute, tako da se gornji dio ruke i dlan druge ruke dodiruju.

³³Izvor: https://www.popsugar.com/fashion/Princess-Diana-Wardrobe-Secrets-43951383?utm_medium=redirect&utm_campaign=US:HR&utm_source=www.popsugar.com pristup ostvaren: 10. 9. 2019.

Potrebno je naglasiti kako su geste muškaraca više spontanije, pod normalno je da si oni popravljaju leptir mašnu ili rukave od košulje. Žene na bitnim događajima moraju biti besprijekorno odjevene i nikada si neće popravljati haljinu u javnosti ili namještati remen. Princeza Diana jednom je prilikom prokomentirala je svoju prvu kraljevsku dužnost prikazanu na slici.

„Sjećam se moje prve (kraljevske) dužnosti. Bilo je uzbudljivo. Crna haljina od Emanuela i mislila sam da je to u redu jer su djevojke mojih godina nosile takvu haljinu. Nisam shvaćala da me sada smatraju kraljevskom damom, iako sam tek dobila prsten, kao suprotnost dvama prstenima.

Za mene je crno bilo najelegantnija boja koja se može nositi u dobi od 19 godina. To je zaista bila haljina za odrasle. Imala je prilično veliki dekolte i svi su se strašno uzbudili. Sjećam se da sam sreća princezu Grace (i kako) je bila divna i vedra, ali vidjela sam kako je ispod toga nešto mutno.

To je bila grozna situacija. Nisam znala da li smijem izaći prva. Nisam znala da torbica treba biti u lijevoj, a ne u desnoj ruci. Stvarno sam bila uplašena, sve je bilo tako zbrkano.“³⁴

„Što je veća formalnost, veći su izgledi da će ponašanje u komunikaciji biti manje opušteno, površnije, nesigurno i konvencionalnije.“³⁵

Citat dokazuje preveliku samokritičnost princeze te također naglašava detaljni pravilnik kraljevske obitelji o ponašanju u javnosti. Način stajanja, držanja ruku, nogu pa čak i pozicija torbice propisani su u kraljevskom bontonu. Većina nas dok gleda ovu sliku ne vidi ništa loše u njoj, dapače smatramo kako je princeza elegantna i samouvjerena, no ona je u tome trenutku bila sve samo ne samouvjerena. Ako ste pak veći znalci neverbalne komunikacije primijetiti ćete neugodnu emociju na njezinom licu. Princeza Diana na slikama je ozbiljna te na većini njih gleda uokolo. Pomalo je iznenađena i prestravljena u isto vrijeme.

³⁴ Morton, Andrew, *DIANA njezina iskrena priča vlastitim riječima*, prepolovljeno izdanje, Korčula – Zagreb, Andrijići, 1997., str. 36.

³⁵ L. Knapp, Mark, Hall, Judith A.: *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*, Zagreb, Naklada Slap, 2010., str. 112.



Slika 13. *Princeza Diana u crnoj haljini.*³⁶

Slika 15. prikazuje još jedno kršenje protokola princeze Diane. Naime, kraljevski protokol nalaže odijevanje u tamne boje, točnije crne samo u slučaju pogreba. Hodajući sa smješkom princeza Diana ovdje ne sluti kako je napravila pogrešku, no ubrzo nakon njezine pojave u javnosti mnogi su je odmah osudili na kršenje kodeksa odijevanja.

³⁶Izvor: <https://www.goodhousekeeping.com/life/entertainment/g3675/princess-diana-royal-protocol/?slide=20> pristup ostvaren 21. 9. 2019



Slika 14. *Spuštena glava.*³⁷

³⁷Izvor: <https://www.mirror.co.uk/news/uk-news/real-reason-princess-diana-always-13556350> pristup ostvaren: 10. 9. 2019.



Slika 15. *Mimika princeze Diane.* ³⁸

„Kad sam se prvi put pojavila na sceni, stalno sam spuštala glavu. Kad sad gledam pokušavam protumačiti, zaista je izgledalo mrzovoljno. Ja nikada nisam bila mrzovoljna. Bila sam sva uplašena, iz dubine duše - nikada nisam bila mrzovoljna, to nije u meni. Tako sam bila uplašena pažnjom kojom su me obasipali, trebalo mi je šest godina da se osjetim udobno u vlastitoj koži i sad sam spremna krenuti naprijed.

Jednog trenutka sam bila nitko, a već sljedećeg princeza od Walesa, majka, medijska igračka, član ove obitelji, ti je imenuj, i to je tada bilo previše za jednu osobu.“³⁹

³⁸ Izvor: <https://www.businessinsider.com/an-inside-look-at-the-life-and-career-of-princess-diana-2017-8>
pristup ostvaren: 10. 9. 2019.

³⁹ Morton, Andrew, *DIANA njezina iskrena priča vlastitim riječima*, prepolovljeno izdanje, Korčula – Zagreb, Andrijići, 1997., str. 46.

Navedene riječi princeze Diane otkrivaju razlog njezine mimike. U vrijeme zaruka te za vrijeme braka rijetko je podigla glavu, što je novinare natjeralo da počnu pisati o mrzovoljnoj princezi. Glava i pogled su uvijek bili spuštjeni, a razlog tomu bio je strah od novo nastale situacije. Princeza nije htjela srest ničiji pogled za vrijeme boravka u javnosti, mlada Diana bila je prestravljena svojom slavom koju je dobila preko noći, a da to nije htjela.



Slika 16. *Gesta prekriženih nogu.*⁴⁰

⁴⁰ Izvor: <https://www.hellomagazine.com/fashion/royal-style/2018111564573/kate-middleton-princess-diana-similar-polka-dot-dresses/> pristup ostvaren: 10. 9. 2019.

U braku s princem Charlesom princeza Diana neverbalnom komunikacijom slala je poruku suzdržanosti i profesionalnosti. Ne pokazivanje emocija, istrenirano držanje i neutralno lice koje tek ponekad pokaže suzdržanu emociju je zaista profesionalnost koju bi mnogi od nas voljeli naučiti. U situacijama koje su zahtijevale sjedenje, princeza se uvijek držala pravilnika odnosno bontona sjedenja. Prekrižene noge ili skupljene noge, no malo nakošene na jednu stranu, zasigurno su najženstveniji načini sjedenja u javnosti. Osim što se ove dvije poze sjedenje navode kao najženstvenije, one su i najsigurnije poze u slučajevima kada žena nosi usku suknju ili haljinu do koljena. Pri sjedenju ruke su uvijek ispred tijela, nije dozvoljeno nasloniti lakat ili se uvući u opušteno sjesti u stolicu ili naslonjač.



Slika 17. *Princeza Diana i kraljica Elizabeta II. Razgovaraju.*⁴¹

Ono čemu se treba diviti jest mogućnost igranja uloge princeze svaki dan svakog sata i svake minute. To je uloga koje nije prestajala sa završetkom obaveza nego ju je pratila na slobodne dane. Slika 17. prikazuje kako kraljica Elizabeta II. i princeza Diana razgovaraju. Obje imaju iste poze iz kojih se teško da iščitati o čemu one govore. No, s obzirom na to da princeza Diana kraljicu poznaje odmalena obje su uvijek bile opuštene u društvu jedna druge, što i dokazuje opušten stav i izraz lica dviju dama.

⁴¹Izvor: <https://www.dailymail.co.uk/news/article-2146094/Princess-Diana-great-diva-Queen-real-royal-superstar.html> pristup ostvaren: 21. 9. .2019.



Slika 18. *Prikaz prvog predstavljanja prinčeva javnosti (lijevo – Princ William, desno – princ Harry).*⁴²

Izlazak pred javnost može biti itekako nelagodan, no izlazak pred javnost sa svrhom predstavljanja svog novorođenčeta je druga razina nelagodnosti. Na lijevoj slici princeza Diana i princ Charles izlaze ispred okupljene novinare s tek rođenim princem Williamom. Još neoporavljena princeza Diana izlazi s blago pognutom glavom, prvo je provirila glavom kroz vrata u nevjerici koliki broj je došao vidjeti njezinog prvorođenca. Kod princeze je prisutna nelagoda što je vidljivo iz položaja njenih ruku koje su uz tijelo stisnutih šaka. Na desnoj slici princ i princeza izlaze pred novinare sa svojim drugim sinom princem Harryjem. Ovoga puta princeza Diana je upoznata sa situacijom te se osjeća sigurnije, jer čvrsto drži svoje dijete u naručju.

⁴² Izvor: https://www.biographyonline.net/people/biography_princess_diana.html pristup ostvaren 21. 9. 2019.



Slika 19. *Princeza Diana sa svojim sinovima.*⁴³

⁴³Izvor: https://s.abcnews.com/images/Entertainment/diana-harry-william-gty-er-180413_hpEmbed_8x9_992.jpg pristup ostvaren: 10. 9. 2019.



Slika 20. *Princeza Diana s najmlađim sinom Harryjem.*⁴⁴

„Želim ih odgojiti s bezbrižnošću, ne želim da predviđaju stvari, jer će biti razočarani. To je olakšalo moj život. Strašno volim svoju djecu. Idem uveče s njima u krevet, zagrlim ih i pitam: „Tko ih voli najviše na svijetu? I oni uvijek kažu: Mama“. Uvijek ih hranim ljubavlju i osjećajima – to je tako važno.“⁴⁵

⁴⁴Izvor: <https://people.com/royals/prince-harry-feels-gap-raising-archie-without-mom-princess-diana/>
pristup ostvaren: 10. 9. 2019.

⁴⁵ Morton, Andrew, *DIANA njezina iskrena priča vlastitim riječima*, prepolovljeno izdanje, Korčula – Zagreb, Andrijići, 1997., str. 67.

Princezu Dianu istinski su usrećivala njezina djeca. Prince William vojvoda od Cambridgea rođen je 1982. godine kao prvo dijete princeze Diane i princa Charlesa. Dvije godine kasnije (1984. godine) na svijet je stigao drugi sin Harry vojvoda od Sussexa.⁴⁶

Na svakoj slici gdje je sa sinovima princeza ima sjaj u očima. Ne smiju joj se samo usne neko cijelo lice, tijelo joj je opuštenije. Kada je s njima prvo je majka, a tek onda princeza. Može se reći kako su ju sinovi spašavali u onim danima kada njezin život nije bio bajka. Njezine želje su bile vezane sa njezine sinove. Za njih je željela bezbrižan život pun ljubavi kako oni nikada ne bi morali proći sve što je ona.

Slike 14. i 15. prikazuju princezu Dianu u društvu sinova. Na slikama je vidljiva iskrena emocija sreće. Blago otvorena usta gdje se vide zubi pri smijanju sa sinovima, nabori oko očiju dokaz su sreće i zadovoljstva Diane kao majke. Njezini sinovi bili su najsvjetlija točka njezinog života te se s njima uvijek iskreno zabavljala i smijala.

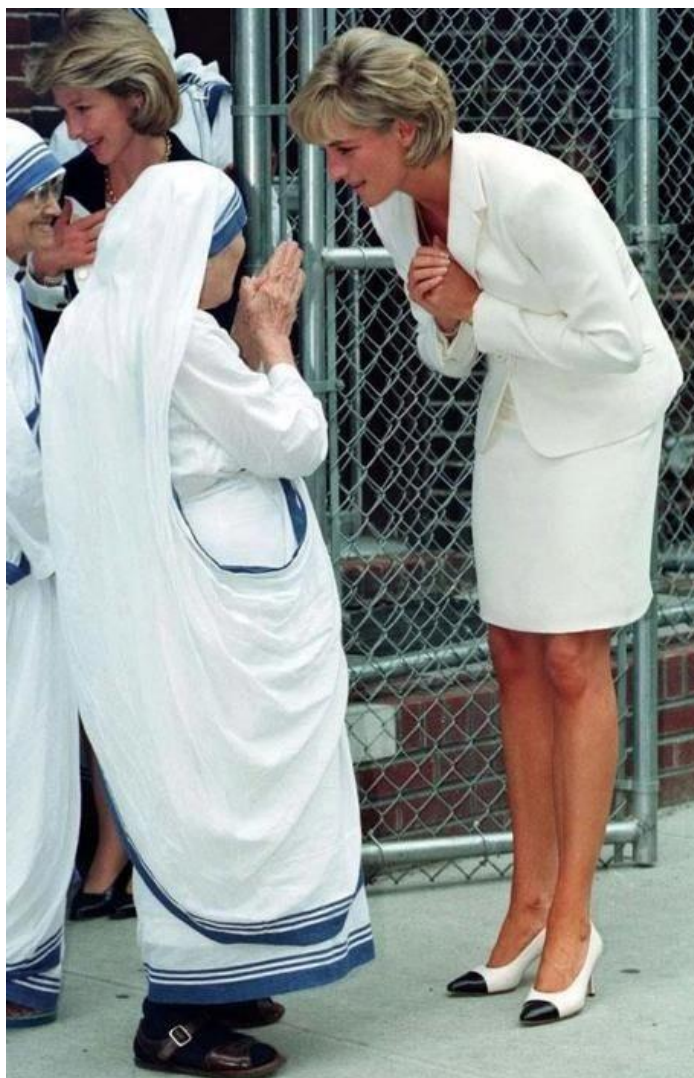
⁴⁶ Usp. https://www.biographyonline.net/people/biography_princess_diana.html pristup ostvaren 21. 9. 2019.



Slika 21. *Pojava Princeze Diane u javnosti nakon razvoda.*⁴⁷

Nakon razvoda vidi se velika promjena u neverbalnoj komunikaciji princeze Diane. Prije svega spomenimo njezino oblačenje koje nikada do tada nije bilo toliko ženstveno. Savršenom damskom dužinom haljina pokazivala je svoju ženstvenu stranu i svoj novi početak. Sve češće se smijala iskrenije, radila je ono što je htjela i voljela. Razvod je za nju bio težak period, no ne teži od braka. Tada ju je javnost upoznala u iskrenijem svijetlu.

⁴⁷Izvor: https://s.abcnews.com/images/Entertainment/diana-harry-william-gty-er-180413_hpEmbed_8x9_992.jpg pristup ostvaren: 10. 9. 2019.



Slika 22. *Majka Tereza i princeza Diana razgovaraju.*⁴⁸

„U posljednje vrijeme, kako se čini, dolazi do slaganja da se empatija temelji na razlikovanju između sebe i drugih i da je to reakcija na osjećajno stanje drugih osoba (Deutsch i

⁴⁸ Izvor: <https://www.pinterest.com/pin/633387424927120/> pristup ostvaren: 10. 9. 2019.

Madle, 1975.). Drugim riječima, empatija je sposobnost zamišljanja osjećaja druge osobe a da pritom onaj koji to čini ne napušta perspektivu vlastite situacije.“⁴⁹

„Mislim da ću krenuti putem sasvim drugačijim od svih ostalih – od svih ostalih. Otrgnut ću se od ovog društva i ići pomagati čovjeku na ulici. Mrzim reći čovjeku na ulici – to zvuči tako snisholjivo. Još ne znam, ali guraju me sve više tim putem. Više mi se ne sviđaju blještave situacije – osjećam se neugodno. Radije bih radila nešto s bolesnim ljudima – to mi je ugodnije.“⁵⁰

Princeza Diana nikada se nije mogla uklopiti u blještavi svijet koji ju je okruživao. Odskakala je u svemu. Citat koji je izgovorila je i ostvarila. Ona je zaista otišla na ulicu pomagati ljudima te je svoju bol pretvorila u snagu.

Slika 17. prikazuje Majku Terezu i princezu Dianu prilikom njihova susreta. Diana je odjevena damski i sukladno svome statusu. Na slici 17. Diana je naklonjena prema Majci Terezi kao znak zahvalnosti i divljenja za njezinu žrtvu i pomoć obje imaju prekrižene ruke kao znak molitve i zahvale za učinjeno dobro u svijetu. Princezi Diani to nije prvi put da se „spustila“ na razinu maloga čovjeka i prišla mu kao normalna žena, a ne kao princeza.

⁴⁹ Reardon, K. Kathleen: *Interpersonalna komunikacija gdje se misli susreću*, Zagreb, Alinea, 1998., str. 77.

⁵⁰ Morton, Andrew, *DIANA njezina iskrena priča vlastitim riječima*, prepolovljeno izdanje, Korčula – Zagreb, Andrijići, 1997., str. 68.

8. ZAKLJUČAK

Razvitkom ljudske vrte razvili su se i prvi oblici komunikacije čije dokaze imamo diljem svijeta. Zaključujemo kako je komunikacija dio nas oduvijek te se sa tom potrebom rađamo. Dakako komunikaciju učimo i nadograđujemo. Razina naših komunikacijskih vještina ovisi o nama samima. Koliko smo spremni uložiti u nju.

Dobar komunikator je ona osoba koja ima usklađenu verbalnu i neverbalnu komunikaciju. Verbalnu dakako možemo isplanirati, na primjer napisati si smjernice govora, no često nas odaje neverbalna komunikacija. Neverbalna komunikacija je svakako kompleksniji dio komuniciranja. Govor tijela često ne planiramo. Zabrinjavajuće je da većina ljudi nema osviještenu važnost njihove neverbalne komunikacije, nisu ni svjesni njezine prisutnosti u njihovom svakodnevnom životu. Zato oni ljudi koji su prepoznali važnost neverbalne komunikacije i razvijali ju uz verbalnu imaju veliku moć persuazije. U današnje vrijeme imati moć uvjeravanja znači otvaranje mnogih vrata.

Princeza Diana je primjer žene koja je vještinu komuniciranja (verbalnog i neverbalnog) morala savladati u što kraćem roku sa što manje pogrešaka. Danas je ona sinonim za hrabrost, veliko srce i eleganciju. Iako je u početku njezina javnog života bilo nekoliko pogrešaka ona je iz njih učila, te je svakim danom i svakom novom pojavom u javnosti osvajala sve veći broj ljudskih simpatija da bi i dan danas ostala zapamćena. Ona je komunikacijom uspjela izbrisati sve ono loše vezano za njezino ime i pojavu.

POPIS LITERATURE

1. Knapp L. M., (2010) *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*, Zagreb: Naglada slap
2. Leinert N. S., (2015) *Komunikacijski kompas*, 2. prošireno izdanje, Zagreb: Plejada
3. Morton, A., (1997) *DIANA Njezina iskrena priča – vlastitim riječima*, prepravljeno izdanje, Korčula: Andrijići
4. Pease, A., B., (2008) *Velika škola govora tijela*, Zagreb: Mozaik knjiga
5. Reardon K., K., (1998) *Interpersonalna komunikacija gdje se misli susreću*, Zagreb: Alinea

POPIS IZVORA

1. <https://documents.tips/documents/verbalna-i-neverbalna-komunikacija-55c43a384e3a7.html>, 25. 6. 2019.
2. <http://www.elementa-komunikacije.hr/poslovna-komunikacija/neverbalna-verbalna-komunikacija>, 23. 6. 2019.
3. <https://documents.tips/documents/verbalna-i-neverbalna-komunikacija-55c43a384e3a7.html>, 25. 6. 2019.
4. <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=40987>, 21. 9. 2019
5. https://www.biographyonline.net/people/biography_princess_diana.html, 21. 9. 2019
6. https://www.biographyonline.net/people/biography_princess_diana.html, 21. 9. 2019.

POPIS SLIKA

Slika 1. <i>Facebook oznaka sviđa mi se</i>	8
Slika 2. <i>Šest glavnih izraza lica</i>	9
Slika 3. <i>Izraz lica – sreća</i>	10
Slika 4. <i>Izraz lica – strah</i>	11
Slika 5. <i>Izraz lica - gađenje</i>	12
Slika 6. <i>Izraz lica - ljutnja</i>	12
Slika 7. <i>Izraz lica - tuga</i>	13
Slika 8. <i>Izraz lica - iznenađenost</i>	14
Slika 9. <i>Princeza Diana i princ Charles na službenom fotografiranju povodom njihovih zaruka</i>	18
Slika 10. <i>Fotografija sa kraljevskog vjenčanja</i>	19
Slika 11. <i>Princeza Diana na svom prvom kraljevskom događaju, slika desno prikazuje izloženu haljinu s tog događaja</i>	20
Slika 12. <i>Prikaz princa i princeze na njihovom prvom kraljevskom događaju gdje su se pojavili kao par</i>	21
Slika 13. <i>Princeza Diana u crnoj haljini</i>	23
Slika 14. <i>Spuštena glava</i>	24
Slika 15. <i>Mimika princeze Diane</i>	25
Slika 16. <i>Gesta prekriženih nogu</i>	26
Slika 17. <i>Princeza Diana i kraljica Elizabeta II. razgovaraju</i>	28
Slika 18. <i>Prikaz prvog predstavljanja prinčeva javnosti (lijevo – Princ William, desno – princ Harry)</i>	29
Slika 19. <i>Princeza Diana sa svojim sinovima</i>	30
Slika 20. <i>Princeza Diana s najmlađim sinom</i>	31

Slika 21. <i>Pojava Princeze Diane u javnosti nakon razvoda</i>	33
Slika 22. <i>Majka Tereza i princeza Diana razgovaraju</i>	34