

Univerzita Palackého v Olomouci

Filozofická fakulta

Katedra mediálních a kulturních studií a žurnalistiky

ZPŮSOBY UKONČOVÁNÍ  
MIKROROZHovorŮ V ROZHlasOVÉM  
POŘADU NOČNÍ LINKA

THE METHODS OF TERMINATING MICROCONVERSATIONS IN  
THE RADIO PROGRAMME NOČNÍ LINKA



Magisterská diplomová práce

Autor: **Bc. Barbora Slezáková**

Vedoucí práce: **Mgr. Petra Foretová, Ph.D.**

Olomouc

2023

Tímto čestně prohlašuji, že jsem magisterskou diplomovou práci vypracovala samostatně pouze za pomoci uvedené literatury a elektronických zdrojů uvedených v seznamu bibliografie na konci práce. Celkový rozsah práce činí: 145 209 znaků.

V Olomouci dne

Podpis .....

Děkuji Mgr. Petře Foretové, Ph.D. za odborné vedení a cenné rady při konzultacích diplomové práce. Děkuji mé rodině za podporu a trpělivost, kterou se mnou měla.

## **Abstrakt**

V pořadu Noční linka vysílaném Českým rozhlasem je umožňováno posluchačům volat do studia a v živém vysílání se vyjadřovat k předem daným tématům. Oproti jiným rozhlasovým pořadům je zde věnován větší prostor a volnost pro výpovědi posluchačů, o to těžší je role moderátora, který má za úkol mikrorozhovor regulovat tak, aby dodržoval předem dané parametry. Mezi takové parametry patří zejména adekvátnost projevu posluchače v rovině obsahové i stylistické a dodržení časového limitu 5 minut. Cílem této práce je zjistit, jakými způsoby moderátoři ukončují mikrorozhovory, aby nedocházelo k přesažení časového limitu. K tomu využíváme konverzační analýzu a pomocí transkriptu relevantních částí vybraných mikrorozhovorů analyzujeme jednotlivé strategie. Pro ověření poznatků a nalezení odpovědí na další výzkumné otázky dále využíváme polostrukturovaných rozhovorů s vybranými moderátory a dramaturgem pořadu.

## **Klíčová slova**

Český rozhlas, Noční linka, telefonický rozhovor, posluchač, moderátor, konverzační analýza, polostrukturovaný rozhovor

## **Abstract**

The programme Noční linka broadcast by Český rozhlas allows listeners to call into the studio and comment live on pre-defined topics. Compared to other radio programmes, more space and freedom is given to listeners' statements, which makes the role of the moderator, who has the duty to regulate the microconversation in such a way that it adheres to predefined parameters, all the more difficult. Such parameters include, in particular, the adequacy of the listener's speech in terms of content and stylistic aspects and the observance of the time limit of 5 minutes. The aim of this research is to investigate the ways in which moderators terminate microconversations to avoid exceeding the time limit. To do so, we use conversation analysis and transcripts of relevant parts of selected microinterviews. We use semi-structured interviews with the selected moderators and the program's dramaturg to validate the findings and find answers to further research questions.

## **Keywords**

Český rozhlas, Noční linka, phone-in, listener, moderator, conversation analysis, semi-structured interview

## Obsah

1	Úvod.....	7
1.1	Cíle práce.....	8
1.2	Struktura a postup práce.....	8
	Teoretická část.....	10
2	Výchozí komunikační situace.....	11
2.1	Specifika rozhlasového vysílání.....	11
2.2	Pořad Noční linka.....	13
2.2.1	Parametry pořadu.....	13
2.3	Rozhovor a jeho podoby.....	16
2.4	Role a úkoly účastníků komunikace.....	20
2.4.1	Moderátor.....	20
2.4.2	Posluchač.....	21
3	Metodologie.....	23
3.1	Konverzační analýza.....	23
3.1.1	Transkript.....	26
3.2	Polostrukturované rozhovory.....	30
	Analytická část.....	33
4	Výběr výzkumného vzorku.....	34
5	Analýza.....	36
5.1	Obecné poznatky z počáteční fáze analýzy.....	39
5.2	Způsoby ukončování mikrorozhovorů.....	42
5.3	Základní rysy mikrorozhovorů.....	61
5.4	Téma a jeho vliv.....	65
5.5	Další poznatky z rozhovorů.....	66
6	Závěry.....	71
	Seznam literatury.....	74
	Seznam elektronických zdrojů.....	76
	Seznam grafů.....	77
	Seznam tabulek.....	78
	Seznam příloh.....	79
	PŘÍLOHY.....	80

# 1 Úvod

Noční linka, která je vysílána Českým rozhlasem každý den od 23:00 do 1:00, je kontaktním pořadem, ve kterém kromě moderátora působí také posluchači, kteří do vysílání přispívají psanými zprávami nebo telefonickými rozhovory. Vzhledem k nočním hodinám vysílání je pořad koncipován jako nekonfliktní a posluchačům umožňuje oproti jiným rozhlasovým pořadům vysokou míru participace. Během dvou hodin vysílání se v pořadu střídají skladby, znělky pořadu, vstupy moderátora s volajícím posluchačem a vstupy moderátora, který čte zprávy od posluchačů zaslané přes e-mail nebo formulář na webu Českého rozhlasu. V této práci se budeme zabývat právě telefonickými rozhovory moderátora s posluchačem, které jsou oproti jiným rozhlasovým pořadům specifické delší dobou trvání, větším podílem mluveného slova ze strany posluchače a nižší mírou regulace ze strany moderátora. Pro každý díl pořadu je stanovené určité téma, ke kterému se následně posluchači vyjadřují. U tohoto typu rozhovorů předpokládáme dominantní komunikační funkci fatickou, do mikrorozhovorů<sup>1</sup> se často zapojují posluchači, kteří jsou osamělí, jsou v těžké životní situaci a hlavním důvodem, proč volají do pořadu Noční linka, není příspěvek k zadanému tématu, ale kontakt s jiným člověkem. Jinými slovy, takoví posluchači by do Noční linky zavolali, ať by téma konkrétního dílu pořadu bylo jakékoliv. Samozřejmě se ovšem ve vysílání vyskytují i takoví volající posluchači, kteří mají zajímavý zážitek, zkušenost, názor apod. k zadanému tématu a chtějí se o něj podělit. Zejména u posluchačů, jejichž účelem telefonátu není relevantní příspěvek k tématu, ale primárně kontakt s moderátorem, případně publikem, se vyskytuje delší doba trvání mikrorozhovoru. Moderátor však podle interních parametrů zadaných Českým rozhlasem musí zajistit, aby mikrorozhovor netrval déle než 5 minut. Způsob ukončení mikrorozhovoru pak musí být v souladu s etickým kodexem Českého rozhlasu, kromě jiných aspektů by měl moderátor působit zdvořile. A právě takové ukončení mikrorozhovoru může být pro moderátora velmi obtížné, obzvláště pokud volající posluchač nespolupracuje. V této práci se proto zaměříme na způsoby ukončování mikrorozhovorů v rozhlasovém pořadu Noční linka. Pomocí konverzační analýzy se pokusíme zachytit jednotlivé strategie, které za cílem ukončení mikrorozhovoru používají vybraní moderátoři. Konverzační analýzu doplníme o polostrukturované rozhovory s dramaturgem pořadu a vybranými moderátory, ve kterých se zaměříme na základní rysy

---

<sup>1</sup> Vzhledem k tomu, že by jednotlivé rozhovory moderátora s posluchači v pořadu Noční linka neměly přesahovat časový limit 5 minut, a tomuto kritériu je přizpůsobena jejich podoba, rozhodli jsme se je dále označovat jako „mikrorozhovory“.

těchto dialogů a vliv tématu na podobu jednotlivých dílů, resp. na podobu způsobu ukončování mikrorozhovorů.

## 1.1 Cíle práce

Hlavním cílem této magisterské diplomové práce je zjistit, jakými způsoby moderátoři/moderátorky<sup>2</sup> ukončují mikrorozhovory s posluchači/posluchačkami<sup>3</sup> v pořadu Českého rozhlasu Noční linka. Hlavního cíle chceme dosáhnout pomocí několika dílčích cílů. Prvním dílčím cílem je zjistit, jaké parametry má mít mikrorozhovor moderátora s posluchačem v rozhlasovém pořadu Noční linka. V souladu s tímto cílem budeme zkoumat, jaké rysy nesou mikrorozhovory a zda se podobají spíše neformálním přirozeným nebo formálním institucionálním rozhovorům. Dalším dílčím cílem je zjistit, jaké verbální prostředky moderátor používá pro ukončení mikrorozhovoru s posluchačem. Třetí dílčí cíl by odpověděl na otázku, zda jsou i nějaké paraverbální prostředky, které moderátor používá a mají významný vliv na ukončení mikrorozhovoru s posluchačem. V rámci posledního dílčího cíle se zaměříme na to, zda je v užívání verbálních a paraverbálních prostředků jednotlivými vybranými moderátory určitá pravidelnost. Odpovědi na tyto výzkumné cíle budeme hledat pomocí konverzační analýzy. Výsledky analýzy nakonec doplníme prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů s vybranými moderátory a dramaturgem pořadu Zdeňkem Novákem.

## 1.2 Struktura a postup práce

Pro naplnění hlavního výzkumné cíle je třeba blíže se seznámit s pořadem Českého rozhlasu Noční linka. V této práci se proto nejprve zaměříme na výchozí komunikační situaci. Představíme specifika rozhlasového vysílání, popíšeme žánr rozhlasového pořadu Noční linka a představíme jednotlivé, pro náš výzkum relevantní, parametry pořadu. Dále vysvětlíme role a úkoly jednotlivých účastníků komunikace, tedy moderátora a posluchače. Následně se zaměříme na popis použité metodologie, využívat budeme konverzační analýzy, kterou doplníme o polostrukturované rozhovory s dramaturgem a vybranými moderátory pořadu Noční linka. Poté přistoupíme k analytické části. Nejprve stanovíme parametry, podle kterých vybereme výzkumný vzorek ke konverzační analýze. Tento vzorek v podobě nahrávek vybraných dílů pořadu poté zajistíme z interních záznamů Českého rozhlasu a přistoupíme

---

<sup>2</sup> V moderování pořadu Noční linka se střídá 7 moderátorů, z nichž jsou 4 ženy a 3 muži (tento údaj je platný ke dni 1.9.2023). Při obecném uvádění informací o moderátorech budeme pro zjednodušení používat mužský rod – moderátor. Při uvádění informací o konkrétním analyzovaném moderátorovi či moderátorce však budeme uvádět výraz moderátor/moderátorka v příslušném rodě.

<sup>3</sup> Byť moderátoři v pořadu Noční linka vedou mikrorozhovory s posluchačkami i posluchači, tedy ženami i muži, budeme pro zjednodušení dále používat výraz v mužském rodě. Pohlaví volajících posluchačů není pro náš výzkum relevantní.



k samotné analýze. Při poslechu záznamů a transkriptu jeho částí relevantních pro tento výzkum se budeme zaměřovat hlavně na verbální a paraverbální prostředky, pomocí kterých moderátor ukončil mikrorozhovor, nebo se o to minimálně snažil. Po dokončení konverzační analýzy poté kontaktujeme dramaturga a vybrané moderátory pořadu Noční linka a zajistíme s nimi polostrukturované rozhovory. V nich se pokusíme ověřit poznatky získané z konverzační analýzy, ale otázky budou směřovat také na vliv tématu jednotlivých dělů na podobu mikrorozhovorů a způsobu jejich ukončování, na charakteristiku těchto dialogů v pořadu Noční linka a na další aspekty, které předpokládáme, že vyplynou z konverzační analýzy. Poznatky získané z polostrukturovaných rozhovorů relevantní pro tento výzkum poté vypíšeme v příslušné kapitole. Na závěr poznatky z konverzační analýzy i polostrukturovaných rozhovorů shrneme a prodiskutujeme.

## Teoretická část

## 2 Výchozí komunikační situace

Každá komunikační událost se odehrává v určité situaci, která má podle Čmejrkové a Kaderky (2013: 57) objektivní a subjektivní aspekty. Autoři objektivní aspekty situace popisují tím, že „...jedinec je není schopen změnit ani jim uniknout.“ (Čmejrková a Kaderka, 2013: 57). Je to tedy výskyt účastníků komunikace v určitém čase, prostoru, sociální skupině a kultuře. Autoři dále upozorňují, že tyto aspekty jsou sice objektivní, ovšem každý je vnímá subjektivně. Mezi subjektivní aspekty situace patří aktuální tělesný a psychický stav účastníků komunikace, jejich zkušenosti, „...vědomosti, názory, přesvědčení, návyky, zájmy, plány a tužby apod.; a třebaže může řadu z nich sdílet s dalšími lidmi, jejich soubor bude individuální, neboť vyplynul z jedinečných okolností jedné životní trajektorie.“ (Čmejrková a Kaderka, 2013: 60). Charakter situace má pak výrazný vliv na podobu komunikační události v ní se odehrávající.

Komunikační situace se může v průběhu komunikační události měnit, je tedy více či méně dynamická. „Komunikační interakce mohou mít očekávaný, někdy i standardizovaný průběh (jako např. komunikace mezi zaměstnancem poštovní přepážky a zákazníkem), ale mohou také obsahovat nejrůznější zlomy, radikální obraty, zásadní významová přehodnocení [...]“ (Čmejrková a Kaderka, 2013: 64). Pro náš výzkum proto považujeme za vhodné popsat výchozí komunikační situaci námi vybrané komunikační události, jejíž proměny budou důležité pro konverzační analýzu, které se budeme věnovat v pozdější části této práce.

### 2.1 Specifika rozhlasového vysílání

Rozlišnosti různých médií (například tisku, televize a rozhlasu) mají vliv na jejich produkci. V rozhlasovém vysílání musí tvůrci obsahů brát v úvahu omezenost kanálů, kterými je obsah šířen. Forma mluvené komunikace by tedy měla být přizpůsobena tak, aby publikum co nejefektivněji přijalo vysílaný signál. Absence vizuálního vjemu, se kterým pracují například pracovníci v televizi pomocí neverbálního chování či různých animací, je zde zřejmá. Způsoby, jakými je tato absence v praxi řešena, se však mohou v různých institucích, pořadech nebo u konkrétních moderátorů lišit.

Novinářských žánrů existuje celá řada a každý z nich může být modifikován podle média, ve kterém se vyskytuje. Pavel Verner (2010) uvádí žánry následující: zpráva, referát, anotace, článek (zpravodajský, autorský, odborný), odborné texty, glosa, poznámka, komentář, rozhovor, reportáž, fejeton, causerie, sloupek, entrefillet, soudnička, portrét, medailon, recenze, kulturní kritika, črta, esej, reklamní článek, příběh, téma, kauza, blog. Pro srovnání zmiňujeme také dělení novinářských žánrů podle Stanislava Perknera (1982). V rámci zpravodajské tvorby

rozlišuje zprávu klasickou, komentovanou, zvukovou a reportážní, dále referát, zpravodajský přenos, zpravodajské vystoupení, zpravodajské interview a tečku za zprávami. Nás budou ale vzhledem k tématu této diplomové práce zajímat zejména rozhlasové publicistické žánry, mezi které Perkner řadí např. komentář. „K žánrovým formám komentáře patří rozhlasová poznámka a kritická glosa.“ (Perkner, 1982: 76). Jako další publicistické žánry uvádí Perkner (1982: 77-88) vystoupení, rozhovor, anketu, besedu, přednášku, rozbor, recenzi, rozhlasové pásmo, reportáž a feature. Dělení novinářských žánrů je tedy různé, ovšem lze mezi nimi najít společné znaky, které jsou specifické vždy pro konkrétní médium.

Například podle Hutchbyho (2006: 1-2) mají televizní a rozhlasové žánry společné rysy. Některé žánry se vyznačují nepřipraveností mluveného slova. To je typické například pro interview, talk show nebo telefonní hovory ve vysílání, kdy moderátor reaguje na výpovědi respondenta, které dopředu neznal, a tedy se na ně nemohl připravit. Dalším rysem je mluvení „na živo“, kdy se mluvené slovo moderátora přímo vysílá směrem k publiku. Některé pořady mohou být předem natočené, ovšem i u nich je žádoucí ponechání pocitu, jako by byly vysílány živě. Dále Hutchby zmiňuje fakt, že v pořadech kromě profesionálního moderátora participuje také člověk, který v daném médiu nepracuje. Typicky jsou to politici, zástupci organizací, sportovci, odborníci nebo třeba běžní zástupci obyvatelstva. Zde tedy dochází k interakci komunikantů různých sociálních rolí a statusů s dovednostmi komunikace na odlišných úrovních, kteří s různým záměrem a efektem působí na publikum.

Podobný koncept tří základních rysů televizního a rozhlasového vysílání zmiňuje Tolson (2006: 9-11). Jako první autor uvádí interaktivitu, která má za úkol udržet publikum aktivní. Jako interaktivní prvek udává například pozdrav moderátora směřovaný k publiku. Druhým prvkem televizního a rozhlasového vysílání je performativnost. Moderátor si uvědomuje, že mluví k publiku, a svou výpověď tomu přizpůsobuje. Jako třetí rys Tolson (2006: 11) uvádí ‚liveliness‘. Televizní a rozhlasové pořady podle autora mají působit spontánně a v publiku tak tvořit pocit autenticity a nepředvídatelnosti. Tímto bodem se Tolson shoduje s druhým rysem vysílání podle Hutchbyho. Rozhlasové a televizní vysílání se tedy vyznačuje tím, že „... (i) it displays a close relationship with the structures and patterns of ordinary conversation; (ii) it should however be understood as an institutional form of discourse; and (iii) it is talk that is produced for the benefit of an overhearing audience.“ (Hutchby, 2006: 24).

## 2.2 Pořad Noční linka

Rozhlasový pořad Noční linka je vysílán Českým rozhlasem na stanicích Český rozhlas Region, Brno, České Budějovice, Hradec Králové, Karlovy Vary, Liberec, Olomouc, Ostrava, Pardubice, Plzeň, Sever, Vysočina, Zlín a od 1.10.2021 také na Českém rozhlasu Pohoda každý den po dobu 2 hodin od 23:00 do 1:00. Podle interních informací, které nám Český rozhlas poskytl pro účely tohoto výzkumu, byla poslechovost pořadu Noční linka v čase vysílání 23:00 až 1:00 od pondělí do neděle ve 2. až 3. kvartále roku 2023 na všech regionech 26 000 posluchačů denně. Ve vysílání pořadu se střídá 7 moderátorů<sup>4</sup> z různých stanic Českého rozhlasu. Pořad začíná vždy úvodním slovem moderátora, který pozdraví posluchače a popíše hlavní téma daného dílu (například „Hledá se recept na domácí štěstí: V čem tkví jeho tajemství?“ nebo „Jakou radu byste dali svému pubertálnímu já?“). Téma uvádí pomocí několika návodných otázek. Následně moderátor vyzve posluchače, aby na otázky odpovídali pomocí e-mailové zprávy, formuláře na webových stránkách Českého rozhlasu [www.rozhlas.cz/linka](http://www.rozhlas.cz/linka) nebo telefonického hovoru přímo do vysílání. Poté následuje píseň. Přesná podoba prvního vstupu<sup>5</sup> je u každého moderátora individuální, správně by tam ale vždy měli zmínit téma pořadu a možnosti, jakými posluchači mohou kontaktovat redakci a vyjádřit se k zadanému tématu. Mezi jednotlivými vstupy moderátora, případně vstupy moderátora s posluchači, jsou písňe. Tyto písňe jsou vždy předem stanovené, takže moderátor nemá za úkol jejich výběr, ale pouhé spuštění v programu. Po skončení písňe by měl moderátor opět uvést, jaký pořad je právě vysílán a na jaké téma je konkrétní díl zaměřen.

V pořadu Noční linka se tedy střídají vstupy moderátora, kdy uvádí pořad a téma daného dílu nebo čte zprávy zasláné posluchači přes e-mail nebo formulář na webu Českého rozhlasu, dále vstupy, kdy se do redakce telefonicky dovolá posluchač a vede s moderátorem mikrorozhovor, a vstupy, kdy jsou do vysílání pouštěny předem nahrané zvuky, tedy různé znělky a písňe. V této diplomové práci se budeme zabývat právě tou částí, kdy moderátor vede mikrorozhovor s volajícím posluchačem.

### 2.2.1 Parametry pořadu

Ve vysílání pořadu Noční linka se střídají předem nahrané znělky uvádějící daný pořad, které se v rozhlasové terminologii označují pojmem jingle, dále písňe neboli skladby, jak je to uvedené v interním dokumentu Českého rozhlasu, který je k dispozici níže, a vstupy

---

<sup>4</sup> Pořad Noční linka moderují moderátoři Jana Chládková, Jitka Lukešová, Borek Kapitančík, Miroslav Hruban, Jarka Barboříková, Lucie Hostačná a Jan Macoun. Tyto údaje jsou platné ke dni 1.9.2023.

<sup>5</sup> Vstupem rozumíme tu část pořadu mezi písňemi a znělkami, kdy mluví moderátor, případně moderátor s různými hosty, v případě našeho výzkumu s posluchači.

s posluchači. Na začátku pořadu je vždy standardizovaný úvod, v rozhlasové terminologii označovaný jako showopener, ve kterém moderátor představuje pořad, téma daného dne a vyzývá posluchače ke kontaktování redakce. První hodina pořadu tedy začíná znělkou, po které následuje standardizovaný úvod, další znělka, píseň a poté vstup s posluchačem, který by měl začínat v 5. minutě. Standardizovaný úvod se vyskytuje také v čase 0:00:05, kdy začíná druhá hodina pořadu. Poslední vstup s posluchačem je v čase 0:48:20 a moderátor se v něm má zároveň rozloučit s posluchači. Poté následuje znělka a 1 až 2 skladby. Množství skladeb závisí na dodržení časového harmonogramu.

Následuje celý harmonogram pořadu Noční linka, který jsme vyjmuli z interních materiálů Českého rozhlasu, které nám byly poskytnuty pro účely výzkumu. V prvním sloupci je přesný čas, ve druhém sloupci je obsah, který je v dané době vysílán. Existují různé druhy znělek neboli jinglů, které jsou odlišeny různými názvy. Typy znělek pro náš výzkum nejsou relevantní, proto se jejich odlišováním dále nebudeme zabývat. Třetí sloupec ukazuje dobu trvání vysílání daného obsahu v sekundách.

<b>Hodina</b>	<b>23</b>	sec
23:00:00	Jingle - Noční linka SO + bed	5
23:00:05	<b>Showopener</b>	75
23:01:20	Jingle - Noční linka Čas pro jingle full	10
23:01:30	Skladba	210
23:05:00	<b>Vstup s posluchačem</b>	300
23:10:00	Jingle - Noční linka Čas pro Volejte jingle full	10
23:10:10	Skladba	210
23:13:40	<b>Vstup s posluchačem</b>	300
23:18:40	Jingle - Noční linka Čas pro jingle full	10
23:18:50	Skladba	210
23:22:20	<b>Vstup s posluchačem</b>	300
23:27:20	Jingle - Noční linka Čas pro Volejte jingle full	10
23:27:30	Skladba	210
23:31:00	<b>Vstup s posluchačem</b>	300
23:36:00	Jingle - Noční linka Čas pro jingle full	10
23:36:10	Skladba	210
23:39:40	<b>Vstup s posluchačem</b>	300
23:44:40	Jingle - Noční linka Čas pro Volejte jingle full	10
23:44:50	Skladba	210
23:48:20	<b>Vstup s posluchačem</b>	300
23:53:20	Jingle - Noční linka Čas pro jingle full	10

23:53:30	Skladba	210
23:57:00	Skladba (rezerva)	180
<b>Hodina 0</b>		sec
0:00:00	Jingle - Noční linka SO + bed	5
0:00:05	<b>Showopener - nový den</b>	75
0:01:20	Jingle - Noční linka Čas pro jingle full	10
0:01:30	Skladba	210
0:05:00	<b>Vstup s posluchačem</b>	300
0:10:00	Jingle - Noční linka Čas pro Volejte jingle full	10
0:10:10	Skladba	210
0:13:40	<b>Vstup s posluchačem</b>	300
0:18:40	Jingle - Noční linka Čas pro jingle full	10
0:18:50	Skladba	210
0:22:20	<b>Vstup s posluchačem</b>	300
0:27:20	Jingle - Noční linka Čas pro Volejte jingle full	10
0:27:30	Skladba	210
0:31:00	<b>Vstup s posluchačem</b>	300
0:36:00	Jingle - Noční linka Čas pro jingle full	10
0:36:10	Skladba	210
0:39:40	<b>Vstup s posluchačem</b>	300
0:44:40	Jingle - Noční linka Čas pro Volejte jingle full	10
0:44:50	Skladba	210
0:48:20	<b>Vstup s posluchačem + rozloučení</b>	300
0:53:20	Jingle - Noční linka Čas pro jingle full	10
0:53:30	Skladba	210
0:57:00	Skladba (rezerva)	180

*Zdroj: Interní materiály Českého rozhlasu*

Z uvedeného harmonogramu vyplývá, že vstup s posluchačem by měl trvat 5 minut. Vstup s posluchačem může mít několik podob. Buď moderátor čte zprávy zaslané od posluchačů nebo moderátor vede mikrorozhovor s posluchačem telefonicky volajícím do studia. A právě těmito mikrorozhovory s volajícími posluchači se budeme zabývat v této práci. Vzhledem ke skutečnosti, že mikrorozhovory moderátora s posluchačem jsou vysílány živě, tedy nelze je zpětně pomocí programu na úpravu zvuku prodloužit nebo zkrátit, a mikrorozhovor ne vždy splňuje časové kritérium maximálně 5 minut, časový harmonogram se může lišit od předem daného plánu. Proto je na konci každé hodiny jedna rezervní skladba, kterou moderátor může a nemusí použít v závislosti na aktuální odchylce od harmonogramu.

## 2.3 Rozhovor a jeho podoby

Mukařovský (1941: 150-151) ve své práci zmiňuje tři nezbytné a všudypřítomné rysy dialogu, které ho definují a odlišují od monologu. Prvním je vztah mezi účastníky komunikace, tedy jakási polarita, kterou autor popisuje jako „já“ a „ty“. Tato polarita se neustále mění podle toho, kdo pronáší výpověď, a je tedy mluvčím, a kdo poslouchá, a je tedy příjemcem sdělení. „...vzájemný vztah účastníků hovoru je proto pocíťován jako napětí, neupoutané k žádné z obou mluvčích osob, nýbrž existující skutečně „mezi“ nimi...“ (Mukařovský, 1941: 150). Druhým základním rysem dialogu je pak vázanost k určité předmětné situaci, která dialog ovlivňuje přímo nebo nepřímo. Jako příklad nepřímého zásahu autor uvádí stav, kdy je předmětná situace vlastním tématem dialogu, zatímco přímý zásah popisuje tak, „...že svými proměnami má vliv na směr rozmluvy [...], nebo dokonce že poukaz k ní nahrazuje jednotlivá slova, po př. i věty a celé repliky rozhovoru...“ (Mukařovský, 1941: 150-151). Třetím nezbytným a všudypřítomným rysem dialogu jsou pak významové zvraty, které musí nutně vznikat, protože v průběhu dialogu dochází k prolínání kontextu dvou (příp. více) osob, a které vznikají „...na rozhraní jednotlivých replik...“ (Mukařovský, 1941: 152). Významové zvraty se podle autora projevují specifickým jazykovým projevem užívajícím protikladné hodnotící lexikální prostředky, odlišnou intonací, tempem řeči apod. V českém prostředí bývá pojem dialog často nahrazován pojmem rozhovor. Jak ovšem uvádí Hoffmannová (2017), pojem rozhovor se hodí spíše pro komunikaci mluvenou, nikoliv pro psanou. V našem výzkumu se však jedná o komunikaci prostřednictvím telefonických rozhovorů, proto jsou oba pojmy – rozhovor i dialog – vyhovující.

Komunikace jakožto součást sociální interakce může mít podle Thompsona (2004: 70) tři podoby. První je interakce přímá neboli tváří v tvář, při které jsou všichni účastníci komunikace na stejném místě a ve stejném čase. Druhým typem je zprostředkovaná neboli mediovaná interakce, pro kterou je typický například telefonický rozhovor. Účastníci komunikace se tak v průběhu sociální interakce nachází na jiném místě nebo dokonce i v jiné časové rovině, jako je tomu například u zaslání SMS zpráv. Původce tak vyšle sdělení v čase A, zatímco příjemce sdělení přijme v čase B. Pro tento typ interakce je za potřebí využití technického média. Jako třetí typ sociální interakce uvádí Thompson (2004: 71) mediovanou neboli zprostředkovanou kvaziinterakci, u které se komunikace přetváří z dialogu na monolog. Původcem sdělení bývá zpravidla nějaká mediální instituce a příjemcem je publikum, což je neidentifikovatelná množina lidí. Mikrorozhovory v pořadu Noční linka nesou rysy zprostředkované interakce a zároveň také zprostředkované kvaziinterakce. V průběhu mikrorozhovorů totiž aktivně



komunikují pouze dva účastníci komunikace, tedy moderátor a volající posluchač. Tato komunikace probíhá ve stejný čas, ovšem na různých místech. Z tohoto hlediska by se tedy jednalo o typický příklad zprostředkované interakce. Musíme ale zároveň přihlédnout k faktu, že telefonický mikrorozhovor je živě vysílán institucí Českého rozhlasu, a tedy obsah těchto mikrorozhovorů poslouchá skupina příjemců, čemuž musí být přizpůsobena forma projevu moderátora i posluchače.

Telefonické rozhovory v rozhlasovém vysílání jsou tedy specifickým typem dialogů. Hutchby (2006: 81) uvádí, že je to jedno z mála mediálních prostředí, „...in which ordinary members of the public are given the opportunity to speak on issues and events in their own voices, as opposed to having their viewpoints represented either in the neutralistic register of broadcast news, or the ‘probing’ register of current affairs documentary.“. Dále autor uvádí, že telefonické rozhovory v rozhlasovém vysílání mohou být kritizovány pro svou jednoduchost nebo úmyslně kontroverzní chování některých moderátorů. Hoffmannová (2017) popisuje řadu dalších možných typologií dialogu, například rozdělení na dialog osobní (např. hádka), situační a konverzační (např. small talk). Dále lze podle autorky dialog dělit na reálný a fiktivní, psaný a mluvený, připravený a nepřipravený, soukromý a veřejný, řízený a spontánní.

V médiích se vyskytují různé typy dialogů, které autoři odlišují na základě několika parametrů. Čmejková (2013: 45) dělí typy mediálních dialogů například podle počtu účastníků komunikace a prostoru, který je jejich výpovědím věnován. Důležitým aspektem je podle autorky také téma a účel rozhovoru. Na základě toho poté dělí typy mediálních dialogů na informativní rozhovor, politický duel a zábavné dialogy a dialogy pro zábavu. Vzhledem k tomu, že v pořadu Noční linka moderátor nekomunikuje ani s odborníky, ani s politiky, ale s lidmi v roli běžných občanů, zařadili bychom tento typ dialogu podle dělení Čmejkové (2013: 66) do kategorie zábavných dialogů a dialogů pro zábavu. Informativní funkce pořadu Noční linka je totiž minimální. „V médiích se [...] zformovaly typy dialogů, které evidentně o poskytnutí informace neusilují, jejich sdělovací funkce je potlačena ve prospěch funkce kontaktní, a spolu s tím také ve prospěch funkce metajazykové a snad i poetické.“ (Čmejková, 2013: 66). Některé znaky pořadu Noční linka ovšem z této typologie vybočují.

Pořad Noční linka bychom podle Čmejkové (2013: 45) označili jako dialog institucionální. To jsou takové dialogy, „...jichž se účastní moderátor nebo moderátoři zastupující instituci rozhlasu či televize.“ (Čmejková, 2013: 45). Jde tedy o mikrorozhovory řízené, regulované moderátorem. V pozdější části této práce ovšem vysvětlíme, že ač by se v mikrorozhovorech vysílaných Českým rozhlasem v pořadu Noční linka logicky mělo jednat

o dialog institucionální, některými rysy z tohoto označení vybočuje. Pro institucionální dialogy je typická asymetrie mezi účastníky komunikace. „Pracovníci instituce plní svou sociální roli (lékaře, úředníka, advokáta, učitele aj.), jsou pro ni vybaveni určitými znalostmi a zkušenostmi a v rozhovorech uplatňují množství informací, jež získali z psaných dokumentů. Na druhé straně úspěch jejich dialogu s laiky, neprofesionály, často závisí na tom, zda není veden až příliš oficiálně a formálně (v duchu závazných psaných textů), zda na sebe partneři vhodně reagují, zda se dokážou vzájemně přizpůsobit (i v řeči), porozumět si.“ (Hoffmannová, 2017). Asymetrie v institucionální komunikaci je patrná například v lexikální rovině, kdy zástupce instituce užívá termíny, zatímco druhý účastník komunikace užívá laické výrazy. Dalším aspektem vymezujícím tento typ dialogu jsou prostředky osobní a časové reference. „Zástupce instituce, který se ztotožňuje s jejími úkoly, nadřazuje její identitu nad svou osobní a užívá 1. osobu plurálu, odkazuje k sobě zájmenem my; chce-li zdůraznit svůj individuální podíl na agendě, použije 1. osobu sg.; a potřebuje-li se vyhnout odpovědnosti, uchyluje se k 3. os. pl. a k neosobním konstrukcím.“ (Hoffmannová, 2017). Odborníci i laici mají při institucionálních dialozích potřebu působit formálně, proto často dochází k míšení syntaxe mluvené a syntaxe příznačné pro psanou komunikaci. Podoba komunikace je podle autorky většinou zdvořilá a typická sekvence má formu otázka – odpověď, přičemž otázky většinou klade jen jeden účastník komunikace. Institucionální dialogy jsou řízené ze strany zástupce instituce, mají standardizovaný scénář a téma do velké míry udává typ instituce. „Představitel instituce funguje jako průvodce příslušným – někdy značně komplexním – komunikačním žánrem: rozhovor zahajuje, většinou klade otázky, reguluje rozsah odpovědí partnera i celkovou dobu trvání rozhovoru.“ (Hoffmannová, 2017).

Na pomyslném protipólu dialogu institucionálního, většinou řízeného, stojí dialog spontánní. „K s.d. patří především bezprostřední dialogy mluvené, které jsou spjaty se situací, reaguje se v nich na prostředí a na mimojazykové okolnosti, mohou se v nich maximálně uplatňovat i pocity a momentální stav účastníků.“ (Hoffmannová, 2017). Pro spontánní dialogy je typická nepřipravenost, improvizovanost, neoficiálnost, civilnost, neformálnost a symetrie. U spontánních dialogů nebývají dodržovány jazykové a společenské normy, protože jsou většinou vedeny v prostředích, které to nevyžadují, tj. např. komunikace s rodinou nebo s přáteli. V takových dialozích není nikdo, kdo by rozhovor reguloval, což se odráží i v podobě střídání replik. „Svou roli mluvčího si musí často „vybojovat“ takovými prostředky, jako jsou zesílení hlasu, zvýšení tempa řeči, pohledy, gesta, výpovědi s významem „nechte mě také promluvit“. Někteří mluvčí se pak v neřízeném dialogu vzdávají slova jen neradi, nedělají

pauly na místech, kde by mohli být v řeči vystřídání, při nebezpečí ztráty slova zrychlují tempo, zesilují hlas, uchylují se k výpovědím s významem „nechte mě to dokončit [...] Mluvčí se střídají relativně rychle; časté a přirozené je tu skákání do řeči, a to jak v podobě minimálních přesahů (overlap), tak spontánních přerušení (intervention)...“ (Hoffmannová, 2017). Autorka zmiňuje kromě bezprostředního dialogu také spontánní dialog zprostředkovaný, např. telefonický, pro který je typická absence vizuálního vjemu, a tedy nemožnost komunikace prostřednictvím neverbálních signálů, které mají při střídání replik značný vliv. Účastníci telefonického rozhovoru proto musí využívat verbálních a paraverbálních signálů ve větší míře než u bezprostředního dialogu.

V námi analyzovaném pořadu komunikuje vždy jeden moderátor s jedním hostem, což má značný vliv na průběh mikrorozhovoru. Moderátor klade otázky pouze jednomu respondentovi, který se díky tomu nemusí hlásit o slovo nebo reagovat na jiné respondenty, jako je tomu u rozhovorů s více hosty. Aspektem, který aktivně utváří styl dialogu, je podle Čmejkové (2013: 31) změna kontextu a situace, která je způsobena interakcí a zpětnou vazbou mezi komunikanty, tedy „...zásahy dialogických partnerů, jejich replikami jak otázkovými, tak doplňujícími, stvrzovacími (případně zpochybňujícími nebo nesouhlasnými [...]), tak reakcemi neverbálními, mezi něž patří např. smích.“ (Čmejková, 2013: 31).

Rozdílnost jednotlivých mikrorozhovorů v pořadu Noční linka, ať už z časového, obsahového, stylistického nebo jiného měřítka, může signalizovat dialog přirozený. Stejně tak spontánnost a užívání hovorových prostředků. Přesto jsou zde rysy institucionálního rozhovoru zásadní. Thornborrow (2001: 120) připouští, že telefonní rozhovory v živém rozhlasovém vysílání mohou být méně formální oproti ostatnímu obsahu, ovšem stále je více či méně pevně dána forma rozhovoru. To se projevuje například předem danou dobou, po kterou rozhovor může trvat, nebo předem daným množstvím otázek a jejich předchozí přípravou moderátorem. Mikrorozhovory v pořadu Noční linka ovšem přeci jen vybočují z tradičních definic institucionálního dialogu. Jurka, Martinková a Roubínková (2014: 41) charakterizují institucionální dialog jako „...řízený, asymetrický, věcný, oficiální, formální, spíše nezprostředkovaný, spíše veřejný“. Mikrorozhovory v pořadu Noční linka jsou řízené moderátorem a vztah mezi účastníky komunikace je skutečně asymetrický, u ostatních parametrů se ovšem pozastavíme. Je zřejmé, že mikrorozhovory jsou zprostředkované, a to skrze médium rozhlasu. Dále by podle autorů mělo být téma institucionálního dialogu věcné, tedy zaměřené na předání hodnotné informace pomáhající dosažení určitého cíle. Mikrorozhovory v pořadu Noční linka jsou ovšem zaměřené také na fatickou funkci, cílem je

navázání kontaktu s posluchači. Mikrorozhovory jsou sice živě vysílány v éteru Českého rozhlasu, rysy těchto mikrorozhovorů se ale více blíží soukromé sféře před tou veřejnou. Způsob komunikace mezi moderátorem a posluchačem působí dosti familiárně. S tím souvisí také míra formálnosti rozhovoru, která se liší podle konkrétních posluchačů, kteří se mikrorozhovorů účastní. Není však výjimkou, že posluchači moderátorovi tykají a používají hovorové výrazy. Ze strany moderátora by však správně měla být dodržena náležitá míra formálnosti, kterou vyžaduje jeho postavení zástupce instituce rozhlasu. Z výše zmíněného vyplývá, že mikrorozhovory v pořadu Noční linka nesou rysy institucionálního a zároveň fatického rozhovoru, a vybočují tím pádem z tradičních vymezení dialogů. Charakteristikou mikrorozhovorů jakožto přirozeného, spontánního a/nebo institucionálního, řízeného dialogu se budeme dále zabývat v analytické části této práce.

## 2.4 Role a úkoly účastníků komunikace

V každé komunikační události zastupují všichni účastníci komunikace určité role a plní úkoly. V případě našeho výzkumu se jedná o moderátora a posluchače, který telefonicky volá do redakce a mluví do živého vysílání. Jaké role zastupují obě strany komunikujících a jaké úkoly pro ně z dané situace vyplývají, to se pokusíme popsat v této kapitole.

### 2.4.1 Moderátor

Moderátor je v době výkonu svého povolání osobou zastupující danou instituci. To je pak znát i v jeho projevu, ve kterém by měl respektovat zásady a názorové smýšlení instituce. „Osobnost hlasatele, moderátora, reportéra, komentátora, vystupujícího před mikrofonem, nemůže mít „soukromý“ individualistický charakter. Může a musí být však individuální, využívat hlasových kvalit pro posílení a podtržení myšlenkové podstaty příspěvku, i hlasem bojovat „pro a proti“, činit informaci sdělnější, přístupnější.“ (Perkner, 1982: 40-41).

S modernizací techniky jsou kladeny čím dál větší nároky na technickou zdatnost moderátorů Českého rozhlasu. V dřívějších dobách se o plynulý chod vysílání redakce staral speciální zaměstnanec – technik. Dnes má obstarávání značné části technické stránky vysílání za úkol moderátor, který do programu řadí vybrané písně a příspěvky redakce a následně je také pouští. Dále má moderátor za úkol zapínat a vypínat svůj mikrofon, případně i mikrofon hosta nebo jiného zaměstnance, který přijde do studia mluvit do živého vysílání. Moderátor reguluje hlasitost živého mluveného slova, písní a příspěvků redakce pouštěných ze záznamu. Konkrétně v pořadu Noční linka moderátor přijímá telefony od posluchačů a následně s nimi komunikuje.

Na moderátora jsou v průběhu vysílání kladeny poměrně velké nároky. Kromě zajištění technických potřeb vysílání se musí soustředit také na svůj projev, a to jak po obsahové, tak po formální stránce. Pokud bychom porovnali komunikaci osoby moderátora v soukromém životě a v rozhlasovém vysílání, jeho role a úkoly tuto komunikaci musí nutně ovlivnit. Jedním z důvodů, proč se komunikace osoby moderátora během vykonávání povolání liší od potenciální komunikace v soukromém životě, jsou jeho komunikační záměry, které by měly kopírovat záměry instituce, kterou zastupuje. „Komunikačné situácie moderátora, ako komunikátora v sociálnej komunikácii medzi účastníkmi komunikácie v štúdiu, môžeme klasifikovať ako zámerné. Spolu s redaktorom, autorom scénára rozhoduje o zapojení ostatných komunikujúcich (hostí, partnerov) do komunikácie a komunikačné situácie podriaďuje efektu, ktorý chce dosiahnuť.“ (Buček, 2012: 37).

V pořadu Noční linka moderátor často nevede pouze monolog, ale v průběhu telefonických hovorů komunikuje také s volajícími posluchači. Ve většině případů do vysílání volá jeden posluchač, který s moderátorem následně vede dialog. Moderátorovi v této komunikační situaci tedy přibývají další úkoly. Kromě zajištění technické stránky vysílání a obsahové a formální stránky své výpovědi musí hlídat a usměrňovat také výpověď volajícího posluchače. U něj hlídá zejména to, zda se posluchač ve své výpovědi neodchyluje od předem zadaného tématu, zda je jeho výpověď vhodná pro vysílání ve veřejnoprávním médiu, tedy zda nepoužívá vulgární slova, nemluví o nevhodných tématech a podobně, a dále zda je jeho výpověď dostatečně dlouhá nebo naopak zda není příliš dlouhá. Rolí, případně rolemi, a úkoly moderátora při vedení mikrorozhovorů v pořadu Noční linka se budeme zabývat dále v analytické části, kde naše teoretické předpoklady ověříme pomocí polostrukturovaných rozhovorů s dramaturgem a vybranými moderátory pořadu.

#### 2.4.2 Posluchač

V pořadu Noční linka jsou nároky na volajícího posluchače minimální při srovnání například s politickou debatou. Moderátor na začátku pořadu vždy uvede hlavní téma, které se skládá z hlavní a několika doplňujících otázek, na které následně posluchači reagují. Posluchači mohou reagovat pomocí e-mailové zprávy, formuláře na webové stránce Českého rozhlasu nebo telefonického hovoru. A právě na telefonické hovory, kdy posluchač vystoupí z publika a stane se aktivním účastníkem komunikace, se v této práci budeme zaměřovat.

Úkolem volajícího posluchače je tedy odpovědět na předem dané otázky. Je žádoucí, aby se neodchyloval od tématu, aby jeho výpověď byla srozumitelná, pokud možno zajímavá a aby trvala maximálně 5 minut. Z praxe vyplývá, že minimálně jeden z těchto požadavků často

nebývá splněn. Zde pak vstupuje role moderátora, který má za úkol to napravit, tedy navést komunikujícího posluchače zpět k tématu, zařídit srozumitelnější výpověď, ptát se na doplňující otázky, a tím prodloužit výpověď, nebo naopak komunikujícího posluchače vhodně zastavit. Nesrozumitelnost výpovědi může být způsobena jak technicky, například pokud posluchač telefonuje v blízkosti zapnutého rádia, jehož zvuk se promítá do hovoru, tak jinými důvody, jako třeba nedostatečnou artikulací nebo tichým projevem. Jak si s těmito obtížemi moderátor poradí, to je předmětem výzkumu této práce.

Posluchač volající do redakce má oproti moderátorovi podřízenou roli. Jedná se zde tedy o komunikaci asymetrickou. Posluchač by sice měl respektovat požadavky moderátora, ovšem v praxi to tak není vždy. Moderátor pak kromě slovního požadavku může regulovat mikrorozhovor i prostřednictvím ztišení zvuku posluchače pomocí techniky.

### 3 Metodologie

Zvolená metodologie je konverzační analýza, protože nabízí možnost kvalitativního zkoumání komunikační události. Pomocí této metodologie zaznamenáme verbální a vybrané paraverbální projevy moderátorů a posluchačů, které dále budeme podrobněji analyzovat. V souladu s cíli práce se budeme soustředit na části mikrorozhovorů, ve kterých moderátor ukončoval, nebo se snažil ukončit, mikrorozhovor s posluchačem. Ukázky strategií ukončování mikrorozhovorů ze strany moderátora zaznamenáme v transkriptu a budeme blíže popisovat. Za vhodné považujeme připojit také polostrukturované rozhovory s dramaturgem pořadu Noční linka Zdeňkem Novákem a vybranými moderátory pořadu Janou Chládkovou a Janem Macounem. Doufáme, že nám tyto rozhovory pomohou do jisté míry ověřit poznatky získané z konverzační analýzy, ale že přinesou i poznatky nové, zejména v oblasti vlivu tématu konkrétního dílu pořadu Noční linka na podobu mikrorozhovorů s volajícími posluchači, resp. na obtížnost a styl ukončování těchto mikrorozhovorů moderátory. V rozhovorech s moderátory se zaměříme také na charakteristiku dialogu vedeného s volajícími posluchači a způsob, jakým ho účastníci této komunikační události vnímají. Předpokládáme, že z konverzační analýzy vyplynou i další otázky, na které se pokusíme odpovědět pomocí polostrukturovaných rozhovorů s dramaturgem a vybranými moderátory. S dramaturgem pořadu Zdeňkem Novákem se sejdeme a rozhovor provedeme osobně. Vzhledem k tomu, že moderátoři pořadu Noční linka jsou z různých míst České republiky, provedeme rozhovor s Janou Chládkovou a Janem Macounem telefonicky. Polostrukturované rozhovory nahrajeme na audio záznam, následně přepíšeme do psané podoby a informace z nich vyplývající, které jsou důležité pro tento výzkum, zaznamenáme v analytické části práce. Celé prepisy rozhovorů budou k dispozici v příloze.

#### 3.1 Konverzační analýza

Hirschová (2022: 275) uvádí jako zakladatelské práce konverzační analýzy studie amerických sociologů Ervinga Goffmana a Harolda Garfinkela z 50. let 20. století. Tato metoda se vyvinula ze sociologie a etnografie, „...které se zaměřovaly na řečovou činnost jako na produkt sociální situace a zároveň jako na faktor, který takovou situaci spoluvytváří.“ (Hirschová, 2022: 275). Podle Hutchbyho (2006: 18) pojem konverzační analýza poprvé zmínil americký sociolog Harvey Sacks ve své práci z 60. let 20. století, kterého přirovnává k dalším odborníkům na poli výzkumu jazyka, a to k Ferdinandovi de Saussurovi a Ludwigu Wittgensteinovi. Své myšlenky, které Sacks předával během přednášek studentům na kalifornské univerzitě, zaznamenával, aby je mohl šířit dále. Po Sacksově smrti byla v roce 1992 vydána souhrnná publikace *Lectures on conversation* s jeho přednáškami. Dalším důležitým jménem spojeným s metodou konverzační

analýzy je Emanuel Schegloff a Gail Jefferson, kteří spolupracovali se Sacksem, a následně publikovali jeho výše zmíněné přednášky. (Sedláková, 2014: 461). Konverzační analýza se tedy postupně vyvinula ve druhé polovině 20. století z prací amerických sociologů.

Nekvapil (2017) popisuje jako jeden z důvodů vzniku konverzační analýzy potřebu zkoumání průběhů sociálních interakcí. K tomu byl zásadní vynález magnetofonu jakožto prvního zařízení umožňujícího záznam zvuku. Tato metoda je někdy označována také jako etnometodologická konverzační analýza, protože se vyvinula z etnometodologické tradice. Etnometodologie se zabývá „...každodenními metodami, které užívají lidé (členové určitého společenství) k uskutečňování různých aspektů sociálního života. [...] v této výzkumné oblasti jde jednak o metody či postupy zvládání každodenních záležitostí, jednak o to, že tyto metody jsou vlastní všem členům příslušného společenství (etnika)...“ (Nekvapil, 2017). Konverzační analýza je tedy v rámci etnometodologické tradice érickým typem výzkumu. Nekvapil (2017) takový typ výzkumu vysvětluje jako zkoumání z pohledu zkoumaných. Oproti tomu je pak etický typ, který lze charakterizovat jako výzkum z pohledu pozorovatele. Konverzační analýza je tedy metoda, která umožňuje zkoumat každodenní sociální interakce, a to z té stránky, jak ji vnímají samotní účastníci této interakce.

Nekvapil (2017) popisuje tři aspekty, se kterými při komunikaci mluvčí pracuje. Prvním aspektem je sekvenční organizování rozhovoru, tedy zjednodušeně řečeno určování, kdo bude kdy mluvit. Druhým aspektem je tematické organizování rozhovoru, tedy určování témat, která budou předmětem komunikace. Třetím aspektem je pak problém kategorizace, tedy volba pojmů pro označení věcí, lidí, stavů apod. Pro tuto diplomovou práci jsou důležité zejména první dva aspekty, kterými se budeme dále zabývat při analýze. „V k.a. nejde o to, co všechno může školený analytik (odborník) o nějaké komunikační události zjistit, ale o to vysvětlit ty jevy, které jsou pro samotné mluvčí relevantní (na něž se sami orientují). [...] K.a. věnuje velkou pozornost tomu, jak sami mluvčí interpretují své repliky. V transkriptu může totiž konverzační analytik vidět, jak v rozhovoru sám mluvčí analyzoval předcházející repliku, resp. repliky svého komunikačního partnera.“ (Nekvapil, 2017).

Jak popisuje Hirschová (2022: 278), pro provedení konverzační analýzy je nezbytný záznam daného dialogu, a to ideálně nejen na audio, ale také na video. Výzkumníci tak mohou kromě verbální složky zkoumat také tu neverbální, která představuje důležitou součást komunikace. My se v našem výzkumu ovšem spokojíme s audiozáznamem, protože dialog, který budeme analyzovat, je ve specifickém prostředí, kde se účastníci komunikace navzájem nevidí, a tedy nemohou na sebe působit pomocí neverbálních signálů. Změříme se tedy na



verbální a paraverbální aspekty komunikace, které je třeba detailně zaznamenat pomocí transkripce.

Dialog můžeme rozdělit do jednotlivých sekvencí, které jsou tvořeny replikami. „Za minimální sekvenci se považuje dvojice replik, z nichž první má funkci iniciační, druhá reaktivní (např. otázka – odpověď), sekvence mohou být trojčlenné (otázka – odpověď – reakce na odpověď), resp. reagující výpověď zároveň iniciuje další repliku.“ (Hirschová, 2022: 285). Sekvence se skládají z jednotlivých replik, které na sebe tematicky navazují. Repliku Hirschová (2022: 285) popisuje jako jednu nebo více výpovědí mluvčího, které jsou obsahově soudržné a mají zvukové charakteristiky, jako např. intonační ukončenost nebo koncové a nekoncové pauzy. Dalším pojmem je tzv. šev, který představuje mezeru mezi jednotlivými replikami a příležitost pro dalšího mluvčího, aby pronesl svou repliku. Autorka ovšem upozorňuje, že vnímání švů je subjektivní a může mezi komunikanty vyvolat nedorozumění. V takové situaci se může stát, že jeden komunikant pojme repliku druhého komunikanta za ukončenou a bude pokračovat v rozhovoru vyřčením své repliky. Pokud v takové situaci druhý komunikant, který byl přerušen, svou repliku dokončí, nazýváme to tzv. přesahem. Pokud ovšem repliku nedokončí, mluvíme o přerušení.

Dialog je tedy tvořen jednotlivými replikami, které na sebe různými způsoby navazují (v některých případech se mohou i překrývat, pokud například dva účastníci komunikace mluví najednou). Střídání replik, tedy změnu role komunikantů z mluvčího na adresáta a obráceně, pak označujeme jako turn-taking. „Dvojice replik, které jsou spojeny funkčně i strukturně (koherentně), např. doplňovací otázka – odpověď reagující na tázací slovo, se označují jako adjacency pairs...“ (Hirschová, 2022: 286). V českém prostředí se pro tento typ replik, kdy replika jednoho účastníka komunikace vyvolá pronesení navazující repliky druhého účastníka, používá slovní spojení párová sekvence. „Párové sekvence slouží často jako jádro komunikace, kolem kterého se nabalují další sekvence.“ (Sedláková, 2014: 464-465). Považujeme za důležité zmínit také tzv. preferovanou akci, což je upřednostnění určitého typu výpovědi. Jak uvádí Sedláková (2014: 465), typicky se jedná o preferenci kladné odpovědi před zápornou (tj. např. přijmutí před odmítnutím). Preferované akce autorka charakterizuje jako předvídatelné a strukturně jednoduché, zatímco nepreferované akce popisuje jako složitější. Nepreferovaným akcím často předchází delší odmlka, hezitační zvuky nebo částice. Během komunikace se mohou vyskytnout také opravné sekvence, které pomáhají maximalizovat efektivitu přenosu sdělení, ať už kvůli fyzickému, fyziologickému, psychologickému nebo sémantickému šumu. Pokud jde o opravu výpovědi mluvčího samotným mluvčím, označuje

Sedláková (2014: 465) tento akt jako preferovaný. Pokud však opravuje příjemce sdělení mluvčího, jde o opravu nepreferovanou. Pět metodologických principů konverzační analýzy shrnul Hutchby (2006: 24) následovně: „Mluvení je hlavním prostředkem k uskutečňování společenských akcí. Mluvení vzniká ve specifických interakčních kontextech a způsob, jakým lidé mluví, je k tomuto kontextu velmi citlivý. Mluvení a interakce jsou uspořádané; to znamená, že můžeme najít systematické vzorce a struktury ve způsobech, jakými lidé používají řeč k interakci. Mluvení je uspořádáno sekvenčně; to znamená, že když se zaměříme na to, jak se lidé střídají při mluvení, můžeme pochopit, jak interpretují bezprostřední interakční kontext, protože jednotlivé repliky spolu souvisí. Nejlepším způsobem analýzy této problematiky je sledování nahrávek přirozeně se vyskytující interakce, spíše než užívání terénních poznámek, jako je tomu v etnografii, nebo intuice, jako je tomu v mnoha odvětvích lingvistiky.“

Have (2007:128) uvádí 4 možnosti způsobu zkoumání uspořádanosti rozhovoru v rámci konverzační analýzy. Je to uspořádání střídání replik, sekvencí, opravných sekvencí a uspořádání designu replik. „Střídání replik se studuje jak z hlediska obsahové výstavby (tematická struktura dialogu), tak z hlediska podílu účastníků na dialogickém celku a jejich vzájemných vztahů (symetrie, asymetrie), a rovněž z hlediska realizace komunikačních funkcí jednotlivých replik.“ (Hirschová, 2022: 287). My se v našem výzkumu zaměříme primárně na takové repliky pronesené moderátorem, jejichž funkcí je ukončení mikrorozhovoru. Zde se tedy bude jednat o sledování uspořádání designu replik moderátora.

Dialog podle Hirschové (2022: 287) můžeme dělit na fázi zahajovací, středovou a ukončovací. Podle autorky bývá středová fáze nejrozsáhlejší a jejím obsahem je hlavní téma dialogu, které se postupně vyvíjí. Po naplnění komunikačního záměru pak nastupuje fáze ukončovací. Pro zahajovací a ukončovací fázi je typická fatická komunikace, která má za úkol navázat kontakt s dalšími účastníky komunikace. Autorka jako příklad uvádí pozdravy a zdvořilostní fráze. V naší analýze pořadu Noční linka se budeme zabývat zejména ukončovací fází dialogu, kdy nás bude zajímat, jak moderátor uzavírá mikrorozhovor s volajícím posluchačem.

### 3.1.1 Transkript

Pro vybranou metodu, pomocí které budeme analyzovat způsob ukončování mikrorozhovorů s volajícími posluchači ze strany moderátora, je nezbytný transkript. „T.k.a. zpravidla zachycuje (i) verbální složku rozhovoru, (ii) interakční složku (např. překryvy replik) a (iii) jevy parajazykové a nejazykové. Transkripce jednotlivých slov je založena na pravopisných pravidlech, avšak zároveň zachycuje veškeré odchylky od standardního způsobu

vyjadřování, a to pomocí běžné sady písmen. Zaznamenávají se také nedokončená slova, přerážení, opakování slov apod. Z prozodických jevů se zpravidla zachycuje intonace (většinou jen koncové úseky, nikoli celý intonační průběh), pauzy a zdůraznění slabiky n. slova.“ (Kaderka a Nekvapil, 2017).

Při transkripci není třeba zaznamenat všechny aspekty dané komunikační situace, ale pouze ty, které pomohou odpovědět na výzkumné otázky. V prepisu relevantních částí mikrorozhovorů, tedy takových částí, ve kterých moderátor ukončil, nebo se snažil ukončit, mikrorozhovor, budeme zachycovat primárně verbální složku komunikace, ale taktéž interakční složku a vybrané paraverbální projevy. Podle Křivohlavého (1988: 87) je paralingvistika na pomezí verbální a neverbální komunikace, tedy projevů pomocí slov a mimoslovních sdělení. Paralingvistikou rozumíme takové aspekty komunikace, které nelze zaznamenat písemně (vyjma prepisů mluvené formy komunikace např. za účely analýzy, ve kterých se pro zaznamenání těchto aspektů používají speciální značky), proto se vyskytují pouze v mluvené formě komunikace. Křivohlavý (1988: 134-135) uvádí 10 paralingvistických charakteristik řeči: hlasitost, výška tónu, rychlost, objem, plynulost, intonace, chyby, správnost výslovnosti, kvalita řeči neboli věcnost hovoru a členění neboli frázování. Tyto charakteristiky dále autor rozděluje do čtyř kategorií. První je hlasová dimenze akustického projevu. Pomocí hlasu totiž není sdělován pouze obsah sdělení, ale také psychický stav původce sdělení. Do této kategorie patří hlasitost a výška tónu řeči. Druhou kategorií jsou podle Křivohlavého (1988: 136) časové charakteristiky hlasového projevu, zde je myšlena především rychlost řeči. V další kategorii autor uvádí interakční vztahy ve skupině při rozhovoru, které lze indikovat např. pomocí délky řeči jednotlivých účastníků komunikace nebo přestávek v řeči. Poslední kategorií jsou mimoslovní složky hlasového projevu. „Máme na mysli všelijaké zvuky a pazvuky, které vycházejí z hrdla, ale kterých si slovník jazyka českého vůbec nevšimá. Příkladem mohou být všelijaká ta »éééé...« nebo »ehm, ehm, ehm, ehm...« či »hm, hm, hm...« atp. Patří sem i vzdechy a obdobné akustické projevy hlasitého dýchání. I když tato produkce není snadno písemně zaznamatelná, přece jen nám něco říká o hovořící osobě a o jejím psychickém stavu.“ (Křivohlavý, 1988: 140). Do kategorie mimoslovní složky hlasového projevu dále patří chyby v řeči. Tyto chyby mohou být na úrovni stylistické, ale také v mnoha dalších oblastech. Křivohlavý (1988: 140-141) zmiňuje tzv. nedokončené věty, opomenutí, opakování, změnu věty, přerážení, zakoktání nebo parazitická slova. Užívání těchto chyb v řeči může být způsobeno momentálním psychickým stavem původce sdělení, ovšem mohou na to mít vliv i další aspekty komunikační situace, např. ostatní účastníci komunikace.

Analyticky zajímavým jevem v oblasti paralingvistiky jsou pomlky. Křivohlavý (1988: 142) uvádí tři aspekty, které je u pomlky v plynulé řeči možné sledovat, a to délku doby ticha, umístění pomlky ve slovním projevu a typ pomlky. „Paralingvistika odlišuje tiché, akusticky nijak nenaplněné pomlky, od naplněných pomlky. U pomlky naplněných hlukem jde však o hluk, který nemá lingvistický (významový) charakter.“ (Křivohlavý, 1988: 142). Důvodů, proč pomlky nebo pauzy v řeči vznikají, může být hned několik. Podle Knappa, Hallové a Horgana (2014: 353) to může být způsobeno hledáním správných slov nebo přemýšlením původce sdělení nad tím, jaké informace bude sdělovat. Pauza ovšem může nastat také v důsledku momentálního emocionálního rozpoložení komunikanta.

Knapp, Hall a Horgan (2014: 349) považují paralingvistiku za neoddelitelnou součást mluvené komunikace, pomocí které získáváme informace o mluvčím, jeho psychickém stavu, sociálním a kulturním zařazení apod., ovšem hraje také důležitou roli při střídání replik jednotlivých účastníků komunikace. Podle autorů je k naznačení ukončení repliky a předání slova druhému komunikantovi jen zřídka používáno verbálních prostředků, pomocí kterých lze explicitně oznámit konec repliky. Daleko častěji je k tomu užíváno neverbálních, potažmo paraverbálních signálů. V našem výzkumu se zabýváme telefonickými rozhovory, které jsou specifické absencí vizuálního vjemu jednotlivých účastníků komunikace navzájem, proto se zaměřujeme na signály paralingvistické.

V situaci, kdy chce původce sdělení ukončit svou repliku a dát druhému účastníkovi komunikace najevo, že může převzít slovo, lze využít několika strategií. Jak uvádí Knapp, Hall a Horgan (2014: 350), lze k tomu využít jednoduše položení otázky, na jejímž konci mluvčí zvýší tón hlasu. Na otázku, pokud ovšem nejde o specifický typ otázek, jako například řečnické, pak logicky navazuje odpověď tázaného. Další strategií může být klesnutí hlasem na konci repliky. Pokud ovšem samotná práce s tónem hlasu u druhého účastníka komunikace nezajistí převzetí repliky, je na místě využití dalších metod. Autoři zde navrhují užití ticha nebo naplněné pauzy, „...for example, “ya know,” “so, ah,” or “or something.” The filled pauses reiterate the fact that you are yielding, and they fill a silence that might otherwise indicate the other’s insensitivity to your signals or your own inability to make them clear.“ (Knapp, Hall a Horgan, 2014: 350). Podstatnější otázkou pro tuto práci ovšem je, jakým způsobem může dát účastník komunikace najevo svou žádost o ukončení repliky druhého účastníka komunikace a její převzetí. Za tímto účelem lze pronést například slyšitelný nádech, který indikuje, že po něm bude pokračovat určité sdělení. Autoři upozorňují, že tato technika nebývá vždy plně úspěšná, ovšem její užití je vhodné například jako doplněk k dalším signálům. „The mere act of

interrupting or simultaneous talking may signal an impatience to get the speaking turn. Sometimes you can inject vocalizations during normal pausing of the other speaker. These “stutter starts” may be the beginning of a sentence (“I ... I ... I ...”) or merely vocal buffers (“Ah ... Er ... Ah ...”).“ (Knapp, Hall a Horgan, 2014: 350). Další strategií může být podle autorů také pomoc v rychlejší dokončování repliky původce sdělení. To lze provést pomocí zrychlení reakcí na sdělení, autoři uvádí jako příklad zrychlené pokyvování hlavou nebo zrychlené přitakávání. To sice obvykle bývá vnímáno jako povzbuzení k pronášení dalších replik, ve zrychlené podobě ovšem bývá vnímáno v opačném významu.

Další možností, která může nastat při střídání replik, je neochota mluvčího předat repliku jinému účastníkovi komunikace. Svou neochotu může dát najevo pomocí zvýšení hlasitosti projevu a zrychlením ve chvíli, kdy jsou ze strany druhého účastníka komunikace vysílány signály se žádostí o převzetí slova, zvýšení četnosti naplněných pauz a snížením četnosti a doby trvání tichých pauz. Nastat může i taková situace, kdy je účastníkovi komunikace předáváno slovo, ovšem z jeho strany o to není zájem. V takovém případě může komunikant, kterému je slovo předáváno, vyjádřit zájem o sdělení druhého komunikanta pomocí tzv. back-channel cues (česky zpětnovazebních signálů), jako je přitakávání, přikyvování apod. Další možností, jak odmítnout převzetí slova, je jednoduše zůstat ticho.

Níže uvádíme transkripční systém, který budeme používat pro přepis audio záznamů mikrorozhovorů v pořadu Noční linka. Pro označení jednotlivých prvků jsme se inspirovali v publikaci od Čmejrkové a Kaderky (2013: 7).

M1	moderátorka Jana Chládková
M2	moderátorka Lucie Hostačná
M3	moderátor Jan Macoun
P	posluchač
no tak [perfektní]	simultánně pro-
[nebo že se jí] zbavíme	nesené pasáže
vidě-	nedokončené slovo
no:c	protažení hlásky

e ee ehm hm mm mhm	hezitační a responzní zvuky
=	okamžité navázání na předchozí repliku
((směje se))	komentář přepisovatele
<děkuju>	pasáž pronesená se smíchem
( )	nesrozumitelný výraz
(tyhle)	předpokládaný, ne dobře srozumitelný výraz
?	vysoké stoupnutí hlasu
(.)	krátká pauza
(..)	delší pauza
(...)	dlouhá pauza
(0,843 s)	měřená pauza
...	vypuštění části transkriptu

### 3.2 Polostrukturované rozhovory

Pro doplnění a ověření dat získaných z konverzační analýzy považujeme za vhodné využít také polostrukturovaných rozhovorů s vybranými moderátory a dramaturgem pořadu Noční linka. V souladu s touto metodou si nejprve připravíme soubor s otázkami na vybrané respondenty. Na rozdíl od rozhovoru strukturovaného budeme mít možnost tyto otázky v průběhu rozhovoru ještě doplnit nebo upravit, což může být užitečné například při zjištění nových skutečností z odpovědi respondenta. Tyto otázky rozděluje Sedláková (2014: 211) na primární a sekundární neboli sondážní. Primární otázky jsou ty, které jsou výzkumníkem předem připraveny, zatímco sekundární otázky vznikají až v průběhu rozhovoru a mohou „... mít podobu podpůrného projevu porozumění, souhlasu či zájmu nebo krátkého shrnutí informantovi výpovědi a žádosti o doplnění podrobností nebo zopakování primární otázky třeba její parafrází.“ (Sedláková, 2014:211). Autorka dále uvádí, že je vhodné brát ohled také na neverbální signály, které vysílá tazatel směrem k respondentovi. Pomocí těchto signálů totiž může dát najevo svůj zájem.

Polostrukturované rozhovory stojí na pomezí mezi rozhovory strukturovanými a hloubkovými. Strukturovaný rozhovor se podle Sedlákové (2014: 210-211) vyznačuje více standardizovanou formou a větší angažovaností tazatele. Tato metoda je vhodná při větším

množství respondentů, protože výsledky rozhovorů mají podobnou strukturu a jsou přehlednější pro následnou analýzu. Odpovědi respondentů však mohou být příliš stručné, a z toho důvodu je pro náš výzkum vhodnější volba polostrukturovaných rozhovorů, které poskytují možnost následného doptávání a poskytují více prostoru pro odpovědi respondentů. Na druhou stranu hloubkové rozhovory poskytují pro naše účely až příliš rozsáhlé odpovědi respondentů a výzkumník si dopředu připravuje jen několik základních otázek či okruhů témat. Předpokládáme tedy, že polostrukturované rozhovory nám zajistí ideální rozsah a míru informativnosti odpovědí respondentů.

Sedláková (2014: 217) upozorňuje, že neexistují žádné postupy, které by při použití polostrukturovaných rozhovorů dokázaly stoprocentně zajistit získání správných dat. Uvádí ovšem několik zásad, které by tomu měli napomoci. Prvním bodem je zvolené prostředí, které by mělo být klidné a napomáhat nerušenému průběhu rozhovoru. Výběr místa a času rozhovoru je vhodné nechat na respondentovi a účastnit by se ho měl pouze tazatel a respondent, případně více respondentů. Autorka nedoporučuje přítomnost dalších osob nezahrnutých v rozhovoru, protože by mohla ovlivnit odpovědi respondenta, a zároveň také pozornost tazatele. Další zásadou je pak přiměřenost délky rozhovoru. Vhodné je předem stanovit dobu trvání rozhovoru, obeznámit s ní respondenta a následně ji také dodržet. Ideální doba trvání rozhovoru závisí na mnoha faktorech, od tematického zaměření rozhovoru až po osobnost respondenta, obecně se uvádí od 40 do 90 minut. Sedláková (2014: 218) proto doporučuje rozhovor raději rozdělit do více setkání nežli ho provádět v jeden den po neúměrně dlouhou dobu. Příliš dlouho trávající rozhovor se totiž nemusí projevit negativně pouze v podobě odpovědí respondenta, ale může ovlivnit také pozornost tazatele, a tím ohrozit úspěšnost výzkumu.

Pro kvalitní provedení polostrukturovaných rozhovorů je důležité také klást důraz na osobu tazatele. Ten by měl umět naslouchat, to „...znamená nejen dávat dotazovanému najevo, že nás jeho výpovědi zajímají a jsou pro nás důležité, ale i poskytnout mu dostatek času jak na odpověď, tak na rozmyšlenou.“ (Sedláková, 2014: 218). Kromě správné volby a načasování verbálních a paraverbálních prostředků by se měl tazatel zamyslet také nad neverbálními signály, které vysílá směrem k respondentovi, tedy nad tím, zda pomocí neverbální komunikace dává respondentovi najevo, že ho jeho odpovědi zajímají, a zda svým chováním vytváří příjemnou atmosféru. Výhodou je pak umění rozpoznat neverbální signály vysílané respondentem směrem k tazateli a vhodně na ně reagovat. Pokud to není záměrem naplňujícím účel rozhovoru, tazatel by se k respondentovi neměl chovat nezdvořile, oponovat mu, opravovat jeho odpovědi apod.

Před uskutečněním rozhovoru je vhodné se adekvátně připravit. Jak podotýká Sedláková (2014: 219) znění a pořadí otázek je velmi důležité. Na začátku rozhovoru doporučuje seznámit respondenta s plánovaným průběhem rozhovoru a požádat o poučený souhlas (tj. souhlas s provedením rozhovoru, jeho záznamem a dalším využitím za účely výzkumu). Úvodní otázky by podle autorky měly být jednoduché a navodit přátelskou atmosféru, složitější otázky nebo dotazy na citlivá témata je vhodné řadit až poté. „V závěru rozhovoru je vhodná rekapitulace podstatných údajů, které jsme získali. Pokud jsme již vyčerpali připravené otázky, můžeme informanta požádat, zda chce k tématu doplnit něco, o čem jsme ještě nemluvili, něco zdůraznit či zopakovat.“ (Sedláková, 2014: 223). Na závěr by nemělo chybět poděkování respondentovi a případná domluva na dalším postupu. Vedle řazení otázek je neméně důležitá také jejich formulace. Podle autorky by tazatel měl klást vždy jen jednu otázku, která by měla být v takové podobě, které respondent porozumí. Otázka by měla být jednoduchá, úderná, jednoznačná, otevřená, a ne příliš zdlouhavá.



## Analytická část

## 4 Výběr výzkumného vzorku

Pořad Noční linka Českého rozhlasu moderuje 7 moderátorů<sup>6</sup>, a to Jana Chládková, Jitka Lukešová, Borek Kapitančík, Miroslav Hruban, Jarka Barboříková, Lucie Hostačná a Jan Macoun. Pro výzkum vybereme 3 moderátory, kteří jsou od sebe co nejvíce odlišní. Zvolíme tedy minimálně jednoho muže a jednu ženu a zároveň zvolíme moderátory v co nejroznorodějších věkových kategoriích a pokud možno s co nejrozlišnějšími zkušenostmi s moderováním pořadu Noční linka. Dále také budeme brát ohled na četnost moderací pořadu Noční linka jednotlivými moderátory a vynecháme ty z nich, kteří v něm více jak 2 měsíce neúčinkovali.

Na základě těchto kritérií jsme k analýze vybrali moderátorku Lucii Hostačnou, Janu Chládkovou a moderátora Jana Macouna. Od každého z vybraných moderátorů následně zajistíme dva nejnovější díly pořadu Noční linka<sup>7</sup>. Z těchto dílů poté vybereme mikrorozhovory s volajícími posluchači relevantní pro náš výzkum a budeme je analyzovat až do saturace vzorku. U Lucie Hostačné jsou to díly pořadu s názvem „Nedělní Noční linka: Jaká je motivace k tetování?“ ze 3.9.2023 a „Sobotní Noční linka: Spolky“ z 26.8.2023. U Jany Chládkové budeme zkoumat díl z 15.8.2023 s názvem „Úterní Noční linka: Vaše životní krédo“ a ze 2.8.2023 s názvem „Středeční Noční linka: Knihy na dovolenou“. Regulaci mikrorozhovoru s posluchačem u Jana Macouna budeme analyzovat na dílu s názvem „Sobotní Noční linka: Jakou radu byste dali svému pubertálnímu já?“ ze 2.9.2023 a „Páteční Noční linka: Rajčatobraní“ z 1.9.2023. Dle potřeb výzkumu vzorek případně v průběhu analýzy upravíme, a to tak, že přidáme další díl pořadu od jednoho či více zkoumaných moderátorů, v rámci kterého budeme analyzovat mikrorozhovory, nebo naopak odebereme již vybrané díly od jednotlivých moderátorů ke zkoumání, a to v případě, že se výsledky analýzy již zkoumaných mikrorozhovorů budou opakovat. Záznamy jednotlivých dílů pořadu Noční linka jsme získali z interních záznamů Českého rozhlasu se svolením k užití za účelem výzkumu.

Vybrané záznamy nebudeme analyzovat celé, ale vybereme z nich ty části, kdy posluchači telefonicky volali do redakce a vedli s moderátorem mikrorozhovor. U jednotlivých mikrorozhovorů se pak zaměříme zejména na ukončovací fázi, tj. na tu část, kdy bude moderátor mikrorozhovor ukončovat nebo se o to minimálně snažit. Nebudeme věnovat pozornost těm částem mikrorozhovoru, kdy mluví pouze posluchač a moderátor do jeho

---

<sup>6</sup> Tyto údaje jsou platné ke dni 1.9.2023.

<sup>7</sup> K výběru vzorku došlo 4.9.2023.

výpovědí nevstupuje, protože v takové situaci moderátor verbálně ani paraverbálně mikrorozhovor nereguluje, tudíž by nám jejich analýza nepomohla najít odpovědi na výzkumné otázky. Zaměřovat se tedy budeme hlavně na ty části pořadu, ve kterých se střídá verbální či paraverbální projev moderátora a posluchače, nebo jsou jejich projevy pronesené současně. V transkriptu poté zaznamenáme verbální projevy moderátora, případně i posluchače, pokud bude jeho výpověď relevantní pro výzkum. Zaznamenávat budeme i paraverbální projevy, a to takové, které mají významný vliv na ukončení mikrorozhovoru s posluchačem.

## 5 Analýza

Před samotnou analýzou jsme provedli předvýzkum, ve kterém jsme zjišťovali, kolik mikrorozhovorů každý z vybraných moderátorů v průběhu jednoho dílu pořadu Noční linka vede s volajícími posluchači. Dále jsme zjišťovali, jak dlouho každý z mikrorozhovorů trval. Následně jsme u každého moderátora vypočítali průměrnou dobu trvání mikrorozhovorů z vybraných dílů, díky čemuž lze vyhodnotit úspěšnost či neúspěšnost dodržení časového limitu maximálně 5 minut na jeden mikrorozhovor, který je součástí pokynů pro moderátory od dramaturga pořadu. Výsledné časy jsou zaznamenány v následujících tabulkách, přičemž časy, které přesahují danou maximální dobu trvání mikrorozhovorů s volajícími posluchači, jsou označeny červeně.

Jako první jsme se zaměřili na moderátorku Janu Chládkovou. V námi analyzovaných dvou dílech pořadu Noční linka moderovanými Janou Chládkovou byl celkový počet mikrorozhovorů s volajícími posluchači 11 a 12. V prvním analyzovaném díle, který byl na téma „Knihy na dovolenou“, byla překročena hranice 5 minut 5x z celkem 11 mikrorozhovorů. Průměrná doba trvání mikrorozhovorů v tomto díle byla 4 minuty a 32 sekund. Ve druhém analyzovaném díle na téma „Vaše životní krédo“ byla hranice pěti minut překročena pouze 2x z celkových 12 mikrorozhovorů. Průměrná doba trvání mikrorozhovorů byla v tomto případě 3 minuty a 27 sekund. Informace o délce trvání jednotlivých mikrorozhovorů ve dvou vybraných dílech pořadu Noční linka moderovaných Janou Chládkovou jsou zaznamenány v tabulce č. 1 přiložené níže. Doba trvání a průměrná doba trvání mikrorozhovorů je uvedena ve formátu HH:MM:SS.

DATUM VYSÍLANÉHO DÍLU	NÁZEV DÍLU	MIKROROZHovor Č.	DOBA TRVÁNÍ	PRŮMĚRNÁ DOBA TRVÁNÍ MIKROROZHovorŮ
02.08.2023	Knihy na dovolenou	1	0:01:30	0:04:32
		2	0:05:31	
		3	0:06:48	
		4	0:04:49	
		5	0:04:06	
		6	0:03:36	
		7	0:05:33	
		8	0:05:28	
		9	0:02:55	
		10	0:06:17	
		11	0:03:16	
15.08.2023	Vaše životní krédo	1	0:01:38	0:03:27
		2	0:01:52	
		3	0:04:04	
		4	0:04:59	
		5	0:02:02	
		6	0:04:01	
		7	0:04:00	
		8	0:05:16	
		9	0:05:14	
		10	0:01:55	
		11	0:03:16	
		12	0:03:01	

Tabulka č. 1 – Dodržení časového limitu u moderátorky Jany Chládkové

Další dva analyzované díly byly moderovány Lucií Hostačnou, u které jsme zaznamenali podstatně delší dobu trvání mikrorozhovorů s volajícími posluchači, než tomu bylo u Jany Chládkové. Od tohoto faktu se pak logicky odvíjí i menší počet mikrorozhovorů s posluchači v průběhu jednoho dílu, kterých bylo v analyzovaných dílech 9 a 8. V prvním analyzovaném díle na téma „Spolky“ překročilo z celkových 9 mikrorozhovorů časovou hranici 7 z nich. Průměrná doba trvání mikrorozhovorů tak byla 6 minut a 16 sekund. U druhého zkoumaného dílu na téma „Jaká je motivace k tetování?“ pak byla z celkových 8 mikrorozhovorů časová hranice 5 minut překročena u 7 mikrorozhovorů. Průměrná doba trvání mikrorozhovorů byla 6 minut a 39 sekund. Délku trvání jednotlivých mikrorozhovorů moderovaných Lucií Hostačnou jsme zaznamenali v tabulce č. 2.

DATUM VYSÍLANÉHO DÍLU	NÁZEV DÍLU	MIKROROZHovor Č.	DOBA TRVÁNÍ	PRŮMĚRNÁ DOBA TRVÁNÍ MIKROROZHovorŮ
26.08.2023	Spolky	1	0:05:10	0:06:16
		2	0:10:21	
		3	0:02:14	
		4	0:06:18	
		5	0:04:05	
		6	0:05:25	
		7	0:08:36	
		8	0:08:47	
		9	0:05:27	
03.09.2023	Jaká je motivace k tetování?	1	0:10:31	0:06:39
		2	0:08:02	
		3	0:03:38	
		4	0:05:29	
		5	0:06:38	
		6	0:05:59	
		7	0:05:03	
		8	0:07:55	

Tabulka č. 2 – Dodržení časového limitu u moderátorky Lucie Hostačné

Třetím zkoumaným moderátorem byl Jan Macoun. U něj jsme zaznamenali celkový počet mikrorozhovorů ve dvou vybraných dílech 13 a 10. V prvním díle na téma „Rajčatobraní“ byly z celkových 13 mikrorozhovorů nad hranicí 5 minut 3 mikrorozhovory. Průměrný čas trvání mikrorozhovorů tak byl 3 minuty a 39 sekund. Zde ovšem považujeme za nutné dodat, že dva z mikrorozhovorů měly nestandardní aspekty. Mikrorozhovor č. 9 byl ukončen dříve kvůli technickým potížím na straně volajícího posluchače. Mikrorozhovor č. 10 byl ukončen také dříve, protože volající posluchač chtěl vědět informace, které byly mimo téma daného dílu pořadu Noční linka. Druhý zkoumaný díl na téma „Jakou radu byste dali svému pubertálnímu já?“ obsahoval 10 mikrorozhovorů, z nichž 5 přesáhlo maximální dobu trvání 5 minut. Průměrná doba trvání mikrorozhovorů v tomto díle byla 4 minuty a 46 sekund. Informace o době trvání mikrorozhovorů v analyzovaných dílech moderovaných Janem Macounem jsou k dispozici v tabulce č. 3.

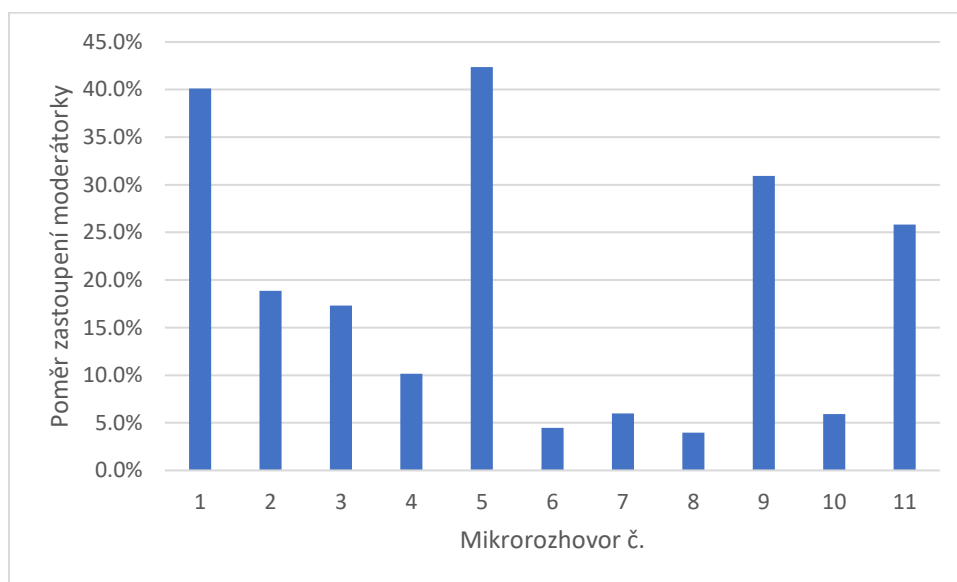
DATUM VYSÍLANÉHO DÍLU	NÁZEV DÍLU	MIKROROZHovor Č.	DOBA TRVÁNÍ	PRŮMĚRNÁ DOBA TRVÁNÍ MIKROROZHovorŮ
01.09.2023	Rajčatobraní	1	0:03:12	0:03:39
		2	0:06:16	
		3	0:05:24	
		4	0:03:09	
		5	0:03:06	
		6	0:03:23	
		7	0:06:10	
		8	0:04:04	
		9	0:01:05	
		10	0:00:23	
		11	0:02:36	
		12	0:04:56	
		13	0:03:42	
02.09.2023	Jakou radu byste dali svému pubertálnímu já?	1	0:02:49	0:04:46
		2	0:04:04	
		3	0:03:18	
		4	0:04:45	
		5	0:03:10	
		6	0:05:39	
		7	0:05:31	
		8	0:06:12	
		9	0:06:17	
		10	0:05:55	

Tabulka č. 3 – Dodržení časového limitu u moderátora Jana Macouna

## 5.1 Obecné poznatky z počáteční fáze analýzy

První díl pořadu Noční linka k analýze mikrorozhovorů jsme zvolili s datem vysílání 2.8.2023 na téma „Knihy na dovolenou“ moderovaný Janou Chládkovou. Posluchače volající do studia jsme pro zjednodušení výzkumu rozdělili na dva typy, a to na posluchače mluvné a umírněné. V analyzovaném díle bylo celkem 11 volajících posluchačů, z nichž 7 jsme označili za mluvné a 4 za umírněné. Za mluvné posluchače považujeme takové, kteří jsou schopni mluvit souvisle, aniž by do jejich výpovědi musela zasahovat moderátorka, případně moderátorku její výpověď ani nenechají pronést. Umírněného posluchače jsme charakterizovali tak, že je schopný souvisle mluvit, ale mezi jednotlivými výpověďmi nechává prostor i pro výpověď moderátorky, případně není schopný mluvit souvisle a moderátorka ho musí vyzývat k výpovědi pomocí doplňujících otázek a prodlužovat celkovou dobu mikrorozhovoru pomocí vlastních výpovědí. Rozdíl v podobě mikrorozhovorů moderátorky Jany Chládkové s mluvnými a umírněnými posluchači vyplývá z grafu č. 1, který je přiložen níže a který demonstruje variabilitu posluchačů. Při mikrorozhovorech s umírněnými posluchači byla celková doba výpovědi moderátorky delší než u mikrorozhovorů s mluvnými posluchači. V námi analyzovaném

vzorku se doba výpovědi moderátorky v mikrorozhovorech s umírněnými posluchači pohybovala od 25,8 % do 42,4 %, zatímco u mluvných posluchačů zabraly celkovou dobu trvání mikrorozhovoru výpovědi moderátorky od 4 % do 18,9 %. Dalším aspektem, který nás vedl k rozdělení posluchačů do dvou kategorií, byla celková doba výpovědi posluchačů. U umírněných posluchačů se tato doba pohybovala mezi 64,5 % a 74,8 %, zatímco výpovědi mluvných posluchačů zabraly od 85,6 % do 97,7 % času celkové doby mikrorozhovoru.



Graf č.1 - Zastoupení výpovědi moderátorky Jany Chládkové v jednotlivých mikrorozhovorech

Jednotlivé typy posluchačů spojují podobné rysy. Během mikrorozhovoru s mluvným posluchačem, který se držel zadaného tématu, moderátorka Jana Chládková pokládala minimum otázek, případně žádnou. Jednotlivé výpovědi posluchače prokládala přitakáváním (např. „ano, ano“), hezitačními zvuky, smíchem apod. Mezi mikrorozhovory jsme zaznamenali i takového mluvného posluchače, který opakovaně odbočoval od zadaného tématu. Moderátorka proto pomocí verbálních prostředků uvedla, že téma, o kterém posluchač mluvil, do tohoto pořadu nepatří, a pomocí dalších replik navázala na informace, které v předchozích replikách zmínil posluchač a byly v souladu se zadaným tématem dílu.

P: nám to jako tym posluchačom občanom dohromady nic nepřinese (.) [( )]

M1: a proto my si [povídáme] láďo o knížkách a kašleme pro- s prominutím na politiku alespoň v té noční lince

...

no ale vy ste mě zaujal tím že právě posloucháte knížky vondrušky



Posluchač v následujících replikách zareagoval na repliky moderátorky, které byly v souladu se zadaným tématem, ale poté opět pokračoval v odbočování od tématu, moderátorka poté už jen přitakávala. Společným rysem u mikrorozhovorů s mluvnými posluchači je tedy nižší výskyt výpovědí ze strany moderátorky. Zároveň také 5 mikrorozhovorů s mluvnými posluchači z celkových 7 překročilo časovou hranici 5 minut. U umírněných posluchačů k překročení časové hranice nedošlo.

Odbočení od zadaného tématu se moderátorka dopustila ve 4 z celkových 11 mikrorozhovorů, z toho 1x u mluvného posluchače a 3x u umírněného posluchače. Z naší analýzy vyplynuly 2 důvody k odbočování od tématu. Jedním je snaha ze strany moderátorky o prodloužení mikrorozhovoru. To nastalo v případě mikrorozhovorů s umírněnými posluchači, u nichž byla doba trvání mikrorozhovorů 1 minuta a 30 sekund, 4 minuty a 6 sekund a 3 minuty a 16 sekund. Druhým důvodem odbočení od zadaného tématu ze strany moderátorky je pak nedostatečná regulace posluchače, jak k tomu došlo v případě mluvného posluchače, který opakovaně odbočoval od tématu. Moderátorka měla snahu o navedení posluchače zpět k tématu, ale neúspěšnou, po které snahu o regulaci mikrorozhovoru vzdala a dál už jen přitakávala.

Za účelem prodloužení mikrorozhovorů moderátorka používala různé typy otázek, po kterých následovala odpověď posluchače, a tím pádem se prodloužila celková doba trvání mikrorozhovoru. Tyto otázky by jistě bylo zajímavé dále zkoumat z mnoha různých aspektů, např. jak tyto otázky navazují na předchozí repliku posluchače, jaké typy otázek moderátorka používá, jakým způsobem jsou pokládány apod. Abychom se však mohli věnovat všem těmto aspektům, vyžadovalo by to mnohem rozsáhlejší výzkum. Z toho důvodu se v této práci problematice prodlužování mikrorozhovorů s posluchači moderátorem více věnovat nebudeme, a spíše se zaměříme na techniku ukončování mikrorozhovorů moderátorem.

Dalším rysem, kterého jsme si při analýze mikrorozhovorů všimli, bylo dořikávání informací moderátorkou za posluchače. To nastalo buď v případě, kdy se posluchač zakoktal nebo se nedokázal vyjádřit, k čemuž docházelo v různých částech mikrorozhovorů, anebo v případě, kdy chtěla moderátorka výpověď posluchače urychlit, k čemuž docházelo ke konci mikrorozhovorů. Druhá varianta případů, kdy moderátorka vstoupila do výpovědi posluchače a dokončila ji za něj, tedy lze považovat za techniku regulace mikrorozhovoru za účelem zkrácení výpovědi a ukončení mikrorozhovoru.

Považujeme za vhodné dodat i fakt, že moderátorka v průběhu mikrorozhovorů často uváděla informace z předchozích mikrorozhovorů, tedy jména a názory ostatních posluchačů. Existuje tam tedy určitá provázanost mezi volajícími posluchači, kteří si tím pádem uvědomují vzájemnou existenci a tvoří jakousi komunitu posluchačů Noční linky. Každý mikrorozhovor pak moderátorka Jana Chládková ukončila poděkováním volajícímu posluchači a rozloučením, ke kterému ve většině případů užíla slovní spojení „dobrou noc“.

Vzhledem k hlavnímu cíli této práce, zjištění, jakými způsoby moderátoři ukončují mikrorozhovory, jsou k výzkumu nejzajímavější mikrorozhovory s mluvnými posluchači, protože u nich je ukončování mikrorozhovoru pro moderátora nejobtížnější. Ze zkoumaných mikrorozhovorů proto k podrobnější analýze, která bude následovat, vybereme ty s mluvnými posluchači, a to zejména těmi, kteří nedodržovali pravidla pro daný mikrorozhovor, tzn. odbočovali od tématu, nenechávali prostor pro výpověď moderátorky apod.

## 5.2 Způsoby ukončování mikrorozhovorů

Při podrobnější analýze jednotlivých mikrorozhovorů jsme se nejprve zaměřili na díl pořadu Noční linka z 2.8.2023 s názvem „Knihy na dovolenou“ moderovaný Janou Chládkovou. Jak už bylo zmíněno výše, některé mikrorozhovory, zejména s umírněnými posluchači, probíhaly bezproblémově, tzn. posluchač nechával prostor pro výpovědi moderátorky, a proto moderátorka nemusela používat speciální strategie pro regulaci mikrorozhovoru, resp. pro jeho ukončení. U takových posluchačů jsme zaznamenali velmi podobné schéma ukončování mikrorozhovorů moderátorkou, a to takové, že moderátorka shrnula výpověď posluchače, případně zopakovala dílčí informaci od posluchače, kterou sdělil během mikrorozhovoru, poděkovala a rozloučila se, k čemuž nejčastěji používala slovní spojení „dobrou noc“. Poté moderátorka nechala prostor pro rozloučení posluchače, po kterém se buď znovu rozloučila nebo jinak velmi krátce zareagovala na poslední repliku posluchače, nebo začala další fázi pořadu, a to buď spuštěním písničky nebo čtením vzkazů, které posluchači zaslali do redakce pomocí internetového formuláře nebo e-mailu. Příklad ukončení mikrorozhovoru s umírněným posluchačem přikládáme níže:

P: všechny (tyhle) řemesla tam byly

M1: no: ty úplně vymizí ale to sme se od těch [knih] dostali někam dál

P: [no]

M1: takže pane petře máte rád knížky především [beletrie i knihu knih a já vám za to moc děkuju (.) a přeju krásnou dobrou noc]

P: [( )] (..) dobrou noc a ee to je asi všechno (takový) ty řemesla

M1: ?ano

Dalším způsobem ukončení mikrorozhovoru moderátorkou Janou Chládkovou bylo explicitní vyjádření, že je mikrorozhovor u konce. Tuto strategii považujeme za jednu z nejjednodušších pro moderátorku a zároveň nejlépe pochopitelnou pro posluchače. Moderátorka toto vyjádření podala velmi zdvořile, pozitivně zhodnotila předcházející výpovědi posluchače a také podala důvod, proč musí mikrorozhovor ukončit, tedy že by se podle harmonogramu pořadu měla přesunout k další část programu.

M1: =tak to je dobře

P: =jo

M1: tak to je moc dobře lád'o tak tě to je to je takové zakončení e po: optimistické

takže zdravim srdečně do kančích hor a dám zase prostor nějaké písničce a děkuju dobrou no:c

Zajímavější strategií, kterou jsme zaznamenali, bylo sdělení moderátorky, ve kterém explicitně vyjádřila příjemnost dialogu s posluchačem a zároveň implicitně vyjádřila, že kvůli institucí daným parametrům pořadu musí dialog ukončit. Na tomto příkladu lze tedy pozorovat jakýsi rozpor mezi běžným a institucionálním dialogem, resp. rozpor rolí osoby moderátorky jakožto zástupkyně instituce a zároveň „přítelkyně“ volajícího posluchače. Dalo by se předpokládat, že posluchač moderátorku vnímá právě jako svou přítelkyni nebo osobu s podobným vztahem, který umožňuje přátelský rozhovor o takových parametrech, jaký se vyskytuje právě v pořadu Noční linka. Otázkou pak zůstává, zda moderátorka vnímá sama sebe spíše jako přítelkyni posluchače, nebo si v průběhu mikrorozhovoru uvědomuje svou roli zástupkyně organizace (či spíše do jaké míry si ji uvědomuje) a vědomě volí komunikační prostředky v souladu s danými pravidly a normami instituce, které ovšem zároveň působí na posluchače jako prostředky běžného, nikoliv institucionálního dialogu.

- P: četba to to bylo moje vždycky a eh (..) od dětství jsem ráda četla
- M1: =tak je vidět že s paní nebo či spíš slyšet že s paní aničkou bychom si o knihách mohly povídat třeba celé ty dvě hodiny
- <já vám moc děkuju paní aničko>
- P: já vám taky moc děkuju a všem přeju krásné počtení a a ať se všem daří a sme zdraví děkuju a vám také přeju hodně úspěchu paní [jano ať se vám daří a] a zdraví slouží

Dále jsme při analýze jednotlivých mikrorozhovorů zaznamenali, že v některých případech moderátorka nenechala posluchače dokončit repliku a dokončila ji za něj, případně ji nedokončila, ale v následující replice shrnula informace, které se dozvěděla z části nedokončené předchozí repliky posluchače. K tomuto jevu docházelo zejména v situacích, kdy posluchač mluvil velmi pomalu nebo pro něj bylo obtížné se vyjádřit a moderátorka tím chtěla urychlit jeho výpověď.

- P: no a tak to poslouchám teďka abych si objasnila teda [( )] spisovatelský
- M1: [co vlastně psal]
- P: no a tak (..) prostě to je všechno asi co sem tak chtěla

Jak je vidět i z příkladu výše, dalším opakujícím se rysem při ukončování mikrorozhovorů moderátorkou bylo shrnutí informací, které posluchač v průběhu mikrorozhovoru sdělil, po kterém následovalo poděkování a rozloučení. Moderátorka shrnutím informací nebo jejich částí, které se od posluchače během mikrorozhovoru dozvěděla, dala implicitně najevo, že je konec mikrorozhovoru, tento implicitní význam byl ovšem ve většině případů ze strany posluchačů pochopen. Samozřejmě k pochopení zamýšleného významu dopomáhalo také připojení poděkování a rozloučení, což je stálé schéma, které se až na ojedinělé výjimky objevuje na konci každého mikrorozhovoru, a posluchači, kteří pořad Noční linka poslouchají, jsou na něj zvyklí a uvědomují si jeho význam. Použití samotného poděkování a rozloučení by však mohlo působit neempaticky, proto považujeme zopakování informací, které zazněly v replikách posluchače, jako velmi vhodnou a úspěšnou techniku. Část mikrorozhovoru, ve kterém moderátorka využila této strategie, přikládáme níže.

- P: tam v těch maličkostech od každé z těch žen se dozvíte určité skutečnosti které vám objasní mnoho i z historie našeho národa v tom období (..) [moc pěkné]
- M1: no [moc děkujeme] za krásné tipy e všechny sem si je napsala zaujala mě i ta detektivka e ze současnosti takřka  
takže podívám se na to mockrát děkujeme paní nora a přejeme dobrou noc na slyšenou
- P: já taky se všemi se loučím a přeji dobrou noc

V případech, kdy žádné strategie na ukončení mikrorozhovorů nefungují, je moderátorka nucena telefonický hovor ukončit technicky, aby výpověď posluchače už dále nešla do živého vysílání. K tomu v námi analyzovaném díle pořadu Noční linka z 2.8.2023 s názvem „Knihy na dovolenou“ došlo jednou. Celková doba trvání mikrorozhovorů byla 6 minut a 48 sekund, což byl nejdelší mikrorozhovor ve zmiňovaném díle. Moderátorka explicitně vyjádřila, že je jejich mikrorozhovor u konce, ovšem posluchač dále pokračoval ve svých výpovědích. Moderátorka ho sice nechala doříct myšlenku, zároveň ale čekala na příležitost, kdy by mohla ukončit telefonický hovor, aniž by to vyznělo nezdvořile vůči posluchačovi. To nastalo při loučení posluchače, kdy ze záznamu vyplývá, že by posluchač ještě pokračoval, ovšem moderátorka už mu nedala příležitost. Telefonický hovor s posluchačem utnula a pustila znělku pořadu, po které následovala písnička.

- M1: tak to je moc dobře lád'o tak tě to je takové zakončení e po: optimistické  
takže zdravím srdečně do kančích hor a dám zase prostor nějaké písničce a děkuju [dobrou no:c]
- P: [a vidě-] slyšelas někdy aby ( ) optimistické (.)  
to že jako vzhůru do života a ráno (.) pěkně pozdravme a ukloňme sa a: posnídajme a dívajme sa na slunéčko  
dobrú noc [všecky mějte sa] krásně a-
- M1: [dobrou noc]

Před koncem maximální doby trvání mikrorozhovorů, tedy 5 minut, případně i po jeho přesažení, moderátorka Jana Chládková většinou přebrala repliku po posluchačovi velmi rychle. K tomu většinou využila nádech posluchače, během kterého začala pronášet repliku.

Mezi jednotlivými replikami v těchto případech tedy byla minimální pauza. Např. u mikrorozhovoru č. 2 pauza trvala 159 milisekund, u mikrorozhovoru č. 7 trvala 338 milisekund a u mikrorozhovoru č. 11 trvala 620 milisekund. Můžeme tedy říct, že ve chvíli, kdy chtěla moderátorka ukončit mikrorozhovor, přebrala repliku od posluchače velmi rychle, pauza mezi replikou posluchače a replikou moderátorky byla kratší než 1 sekunda. Tím si moderátorka zajistila prostor pro pronesení repliky, která směřovala k ukončení mikrorozhovoru. V některých případech se stalo, že po pauze pronesli moderátorka a posluchač repliku současně, a to buď z důvodu, že si posluchač neuvědomil, že už pronáší repliku moderátor, nebo posluchač moderátorovi odmítl dát prostor a dořekl svou původně zamýšlenou repliku. V takové chvíli pak moderátorka buď krátce zareagovala na poslední posluchačem pronesenou repliku a pokračovala v ukončování mikrorozhovoru nebo posluchačovu repliku (vědomě či nevědomě) ignorovala. Tento jev, kdy moderátorka využila jen velmi krátké pauzy posluchače neboli švu, aby pronesla svou repliku, bychom mohli označit za přerušení, případně přesah, pokud svou repliku posluchač dokončil, moderátorka ovšem tuto techniku použila pouze v nezbytných případech, kdy potřebovala ukončit mikrorozhovor kvůli nedostatku času a posluchač ji mezi svými replikami nedal dostatek prostoru pro převzetí slova. Skákání do řeči ze strany moderátorky z jiných důvodů se vyskytovalo minimálně, zatímco výskyt situací, kdy do řeči skočil posluchač moderátorce, byl poměrně hojný.

Dále jsme v analýze pokračovali zkoumáním mikrorozhovorů v díle pořadu Noční linka vysílaným 26.8.2023 moderovaným Lucií Hostačnou s tématem „Spolky“. Průběh ukončování mikrorozhovorů s umírněnými posluchači byl velmi podobný jako u moderátorky Jany Chládkové. Moderátorka Lucie Hostačná v takových případech většinou shrnula výpovědi posluchače nebo zopakovala vybranou informaci, kterou se dozvěděla v předchozích replikách posluchače, následně poděkovala a rozloučila se, k čemuž používala různá slovní spojení (např. „dobrou noc“, „na shledanou“, „dobrý večer“). Poté moderátorka nechala prostor pro pronesení repliky posluchače, po kterém případně znovu zopakovala jednu z loučících frází. Poděkování na konci mikrorozhovoru ve většině případů pronesly obě analyzované moderátorky, Lucie Hostačná ale na rozdíl od Jany Chládkové k pronesení poděkování přidala navíc doplnění, za co děkuje. V tomto doplnění pak často zmiňovala informace, které se dozvěděla v předchozích replikách od posluchače, nebo zhodnotila jejich přínos pro ostatní posluchače.

M2: no tak já vám moc děkuju že: ste vstoupila: e se svým (.) e revmatologickým spolkem taky do naší noční linky že ještě nespíte že ste se podělila o váš příběh

děkuju moc za sdílení moc si toho vážim a zdravím vás na domažlicko

vy ste říkala že teď trávíte čas na chaloupce tak tam se máte určitě dobře tam odpočíváte

Jak je vidět z příkladu výše, moderátorka Lucie Hostačná na konci mikrorozhovorů často nejen opakovala informace k tématu, které se dozvěděla od posluchače, ale také informace k osobním záležitostem posluchačů, které během mikrorozhovoru zmínili, ale které byly mimo zadané téma. Často také zmiňovala místo, odkud posluchač volal. Moderátorka Lucie Hostačná často v průběhu mikrorozhovorů také zmiňovala informace ze svého osobního života, a to v různých fázích mikrorozhovoru. V ukončovací fázi pak nastala situace, kdy moderátorka shrnula informace, které se dozvěděla od posluchače, a vztáhla je ke svým postojům, zkušenostem, hodnotám apod.

M2: honzo tak já moc děkuju že ste mě: vzal na takový krásný výlet e mezi kouzelníky do kouzelnického klubu

a děkuju za to že sem se s vámi mohla seznámit protože: vy ste můj první kouzelník v životě (.) tak-

P: =jé tak to sem rád

Stejně jako u Jany Chládkové, i u Lucie Hostačné jsme zaznamenali strategii ukončování mikrorozhovorů, ve kterém dala moderátorka explicitně najevo, že jí byla konverzace s posluchačem příjemná. V takové replice byl však implicitně vložen i význam, který měl posluchačovi vyjádřit, že kvůli institucí daným parametrům pořadu je nutno mikrorozhovor ukončit.

M2: jirí já bych s vámi moc ráda vyprávěla klidně až do konce noční linky [ale: (.) nechte si ty svoje příběhy] ty svoje zážitky zase na jindy já si myslím že to určitě: využijeme

P: [já taky ((směje se)) já taky]

Dalším rysem, který se při ukončování mikrorozhovorů vyskytl u moderátorky Jany Chládkové i Lucie Hostačné, bylo dořikávání replik za posluchače. K tomu většinou docházelo v rámci přerušení, tedy že moderátorka využila velmi krátkého švu a navázala na repliku posluchače svou replikou, ve které sdělila informace, které předpokládala, že by jinak pronesl posluchač, nebo informace, kterými jinak tematicky uzavřela repliku posluchače. Poté následovala ukončovací replika moderátorky. Pomocí této techniky moderátorka urychlila výpověď posluchače a zkrátila tak celkovou dobu mikrorozhovoru.

P: prostě musí člověk to vycytat a mít (.) boty pořádný (...) a: volbečení že jo pořádnou pláštěnku

M2: =a tu správnou energii

Oproti Janě Chládkové nechávala moderátorka Lucie Hostačná replikám posluchačů více prostoru. To je vidět i na celkové délce jednotlivých mikrorozhovorů, které jsou u moderátorky Lucie Hostačné zaznamenané v tabulce č. 2 na straně č. 33. Pro porovnání jsou pak v tabulkách č. 1 a 3 na straně č. 34 a 35 zaznamenané délky jednotlivých mikrorozhovorů u dvou dalších analyzovaných moderátorů, a to u Jany Chládkové a Jana Macouna. U mikrorozhovorů vedených Lucií Hostačnou často docházelo k přesažení časového limitu 5 minut. Například v díle z 26.8.2023 na téma „Spolky“ došlo k přesažení časového limitu mikrorozhovorů v 7 z 9 případů.

Ve většině případů byla pauza mezi replikou posluchače a ukončovací replikou moderátorky (tj. replikou, ve které moderátorka dala najevo, že je konec mikrorozhovoru) delší u mikrorozhovorů vedených Lucií Hostačnou než Janou Chládkovou, nebylo to ovšem pravidlem. V díle vysílaném 26.8.2023 moderovaným Lucií Hostačnou např. u posluchače č. 1 trval šev 1 sekundu a 546 milisekund, u posluchače č. 3 trval 1 sekundu a 629 milisekund a u posluchače č. 6 pauza mezi replikami trvala 1 sekundu a 475 milisekund. U Jany Chládkové v této části mikrorozhovoru šev netrval déle než 1 sekundu, zatímco u Lucie Hostačné nezřídka trval déle než 1 sekundu. Druhá analyzovaná moderátorka tedy nechávala více času posluchačům pro dokončení jejich sdělení. Pokud ovšem bylo vyřčení replik posluchačů příliš zdlouhavé, vyskytlo se přerušení a dokončení repliky za posluchače, případně zahájení nové sekvence, i ze strany moderátorky Lucie Hostačné. To se ovšem vyskytlo v méně případech než u moderátorky Jany Chládkové.



Na konci mikrorozhovorů moderátorka Lucie Hostačná často zmiňovala možnost dalšího kontaktu s posluchačem v budoucnu. Implicitně tak dala najevo, že je mikrorozhovor u konce, zároveň tím však (do jisté míry) uspokojila posluchače, kteří v konverzaci chtěli pokračovat.

M2: Jiří moc vás zdravím do Kyjova opatrujte se [mějte se krásně]

P: [já vás taky]

M2: a brzy se těším na naše vzájemné jak jste říkal blízkost soudržnost setkávání a sblížení

P: takže (někde i) u vínečka

Dále jsme při analýze ukončování mikrorozhovorů Lucií Hostačnou zaznamenali, že moderátorka v ukončovací fázi často explicitně pozitivně hodnotila výpověď posluchače. Po tomto hodnocení pak moderátorka pronesla ukončovací repliku. Negativní hodnocení výpovědi posluchače se v analyzovaném vzorku nevykytovalo.

P: víte (..) špaleta takzvaný kvalitní roh musí být odveden natolik řádně že když poletí mouha masařka tak si musí uřezat křídlo ((směje))

M2: ((směje)) (..) to je [krásně řečeno rozumím] rozumím

P: [rozumíte mně (.) jo:]

M2: Jiří já bych s vámi moc ráda vyprávěla klidně až do konce noční linky ale: (.) nechte si ty svoje příběhy ty svoje zážitky zase na jindy já si myslím že to určitě: využijeme

Při analýze mikrorozhovorů jsme si všimli, že v ukončovací fázi moderátorka upravovala podobu své výpovědi (např. volbu slov, tón hlasu, tempo apod.) tak, aby působila co nejpřívětivěji. Přestože moderátorka ve většině případů zněla přívětivě po celou dobu mikrorozhovoru, na jeho konci tak působila ještě intenzivněji. K podpoření pozitivního ukončení mikrorozhovorů často zmiňovala pozitivní informace, které se během mikrorozhovoru dozvěděla od posluchače, přála posluchačům pozitivní budoucnost nebo volila konkrétní přání na základě informací od posluchače, motivovala posluchače k pozitivnímu přístupu k životu apod.

- M2:     děkuju že ste se nám ozvala do noční linky  
          přeju vám hodně zdraví hodně [energie (..) ať vám to chodí hm]
- P:       [každýmu to chození doporučuju] (..) nežli náký tělocvičny a to prostě

Další technikou ukončování mikrorozhovorů Lucií Hostačnou bylo explicitní vyjádření, že je moderátorka vděčná za telefonát od posluchače. To se často objevovalo ve formě poděkování za konverzaci jako celek, jednotlivé informace od posluchače apod. Poté většinou následovalo rozloučení moderátorky, po kterém byl věnován prostor i pro rozloučení posluchače.

- M2:     já jsem moc ráda pokud vás něco trápilo že ste to trošku rozpustila teď třeba v té dnešní noční lince  
          sem ráda že ste mi zavolala paní boženko a moc vás zdravím do překrásného města kterým je hradec králové  
          mějte se hezky [a opatrujte se]
- P:       [já vám] děkuju a: taky všechny zdravím a přeji vám dobrou noc

Také jsme u několika mikrorozhovorů vedených moderátorkou Lucií Hostačnou zaznamenali, že na konci posluchačovy repliky, po které následovala replika moderátorky, moderátorka přitakávala, a to buď jednou nebo opakovaně. Toto vstupování moderátorky do repliky posluchače, byť natolik nepatrné, že repliku nijak nepřerušilo, by mohlo sloužit jako naznačení pro posluchače, aby svou repliku ukončili a předali slovo moderátorce. Pokud to tak bylo moderátorkou zamýšleno, pak to vyhodnocujeme jako velmi úspěšnou techniku. Posluchači totiž po přitakání moderátorky skutečně svou repliku ukončili. Moderátorka jim poté nechala prostor (např. u posluchače č. 4 to bylo 843 milisekund, u posluchače č. 6 to byla 1 sekunda a 466 milisekund), zda svou repliku ještě nedoplní, a pokud se to nestalo, převzala si slovo. Nejprve uvádíme část mikrorozhovoru s posluchačem č. 4, kdy moderátorka přitakala v průběhu repliky posluchače, který následně do 348 milisekund svou repliku ukončil.

P: pak maj e veřejnou generálku generálku a pak už se jede na vostro [tak je to] něco podobného  
(.) hm

M2: [mhm] (0,843 s) honzo tak já moc děkuju že ste mě: vzal na takový krásný výlet e mezi  
kouzelníky do kouzelnického klubu

Dále uvádíme část mikrorozhovorů s posluchačem č. 6, kdy moderátorka položila otázku a v průběhu odpovídání posluchače, které trvalo 26 sekund, přitakala celkem 5x. Takové přitakávání proto nepovažujeme za nástroj naznačení, že má posluchač svou výpověď ukončit, ale spíše za nástroj, pomocí kterého dává moderátorka posluchači najevo, že ho vnímá, a podporuje ho v jeho výpovědi. Poslední přitakání provedla moderátorka až po skončení repliky posluchače. Dle našeho názoru ho tím chtěla vyzvat k pronesení další repliky. To se ovšem nestalo, proto po pauze trvající 1 sekundu a 466 milisekund pronesla repliku moderátorka, ve které posluchači poděkovala za konverzaci a rozloučila se.

P: takový ty zkušenosti naše:

M2: hm (1,466 s) no tak já vám moc děkuju že: ste vstoupila: e se svým (.) e revmatologickým  
spolkem taky do naší noční linky že ještě nespíte že ste se podělila o váš příběh

U analyzovaného dílu moderovaného Janou Chládkovou i Lucií Hostačnou přechod ze středové fáze mikrorozhovorů na ukončovací ve většině případů zprostředkovala moderátorka, a to dvěma způsoby. Buď to probíhalo tak, že posluchač pronesl repliku, na kterou zareagovala další replikou moderátorka, tím ukončila sekvenci a novou sekvenci zahájila ukončovací replikou, nebo tak, že posluchač pronesl repliku, kterou ukončil sekvenci. Následující sekvenci pak zahájila moderátorka ukončovací replikou. U moderátorky Jany Chládkové ale nastaly i takové situace, kdy ukončovací sekvenci zahájil posluchač. To ovšem většinou nastalo u umírněných posluchačů, kteří už dále nechtěli pokračovat v mikrorozhovoru. U Lucie Hostačné jsme při analýze dílu z 26.8.2023 na téma „Spolky“ tento způsob zahájení ukončovací sekvence nezaznamenali. Příklad, kdy ukončovací sekvenci zahájil posluchač, uvádíme níže.

P: no a tak (..) prostě to je všechno asi co sem [tak chtěla]

M1: [ne moc děkuju] paní milado hm je vidět že máte knihy ráda dobrou noc přeju a na slyšenou

P:       děkuji vám dobrou noc

Tuto práci jsme se dále rozhodli doplnit o analýzu mikrorozhovorů v dílu pořadu Noční linka z 1.9.2023 moderovaným Janem Macounem na téma „Rajčatobraní“. Díky tomu můžeme ověřit, zda je shoda v užívání určitých strategií ukončování mikrorozhovorů u moderátorek Jany Chládkové a Lucie Hostačné náhodná, nebo zda se objevují i u moderátora Jana Macouna, a lze je tedy považovat za obecné strategie užívané při moderování pořadu Noční linka. Oproti předchozím analyzovaným moderátorkám Jan Macoun představuje mužského zástupce role moderátora, tudíž bude zajímavé zkoumat, zda má jiné pohlaví vliv na způsob ukončování mikrorozhovorů. Jan Macoun má navíc oproti předchozím analyzovaným moderátorkám nejméně zkušeností s moderací pořadu Noční linka, z čehož mohou taktéž vyplynout nové strategie ukončování rozhovorů.

Nejprve uvedeme strategie ukončování mikrorozhovorů, které moderátor Jan Macoun užíval shodně s jednou nebo oběma moderátorkami Janou Chládkovou a Lucií Hostačnou. Mezi takové strategie patřilo například explicitní vyjádření, že je mikrorozhovor u konce. Tuto strategii jsme při analýze mikrorozhovorů v předchozích dílech zaznamenali u Jany Chládkové. Tuto strategii jsme vyhodnotili jako nejjednodušší pro moderátora, ovšem je zde riziko, že by takové vyjádření mohlo vyznít nezdvořile. V ukázce níže moderátor Jan Macoun tuto strategii použil u posluchače, který mluvil velmi dlouho a předchozí moderátorovy pokusy o převzetí repliky byly neúspěšné. K explicitnímu vyjádření, že je mikrorozhovor u konce, moderátor přidal také důvod, proč tomu tak musí být.

P:       prosim [není problém]

M3:     [děkuju] děkuju vítku zdravim do českých budějovic povídáme dlouho [ať se dostane i na další]

P:       [taky se mějte hezky]

Dále jsme zaznamenali, že moderátor Jan Macoun, shodně jako tomu bylo u moderátorky Lucie Hostačné, na konci mikrorozhovoru vyjadřuje možnost další konverzace s posluchačem v budoucnu. Tím dává posluchačovi implicitně najevo, že je mikrorozhovor u konce, ale zároveň že moderátor má zájem o konverzaci s ním, a proto může další informace, které neřekl v průběhu aktuálního mikrorozhovoru, zmínit v mikrorozhovoru budoucím. Tím by do jisté

míry měla být uspokojena potřeba posluchače komunikovat s moderátorem, protože získal naději, že mikrorozhovor bude pokračovat.

M3: jarčo zdravim vás do frýdlantu ať se vám [tam daří]

P: [taky]

M3: e krásný [zbytek léta hezký podzim a] příště na slyšenou

P: [dobře (..) vám taky]

Z analýzy mikrorozhovorů u předchozích moderátorek vyplynula základní strategie, která se v různých podobách objevovala ve všech mikrorozhovorech. Většinou se skládala z navazujících replik, ve kterých moderátorka nejdříve zopakovala informace, které se dozvěděla od posluchače, následně poděkovala a rozloučila se. Obměny této strategie pak spočívaly v jiném pořadí replik nebo vynechání jedné nebo více z nich. Ve většině případů však byly ve výše zmíněném znění. U moderátora Jana Macouna tomu však bylo jinak. Moderátorky Jana Chládková a Lucie Hostačná pomocí zopakování informací od posluchače navázaly na repliku posluchače, ukončili tím započatou sekvenci a novou sekvenci zahájili ukončovací replikou. Jan Macoun ovšem toto zopakování informací od posluchače ve většině případů neprovedl a svou replikou rovnou započal novou sekvenci, pomocí které zahájil ukončovací fázi mikrorozhovoru. Ukončovací fázi moderátor v některých případech zahájil rozloučením, po kterém věnoval prostor pro rozloučení posluchače. Poděkování tak bylo v některých mikrorozhovorech úplně vynecháno nebo se vyskytovalo v jiné části ukončovací fáze mikrorozhovoru (např. až po loučící replice posluchače). Ukončovací fázi mikrorozhovoru moderátor tedy většinou zahájil rozloučením, ke kterému v mnoha případech, stejně jako to bylo u Lucie Hostačné, přidal informaci o tom, odkud posluchač volal. Po rozloučení moderátora následoval prostor pro rozloučení posluchače, kterým většinou mikrorozhovor skončil. Zde je opět vidět rozdíl mezi ukončováním mikrorozhovorů Janem Macounem a předchozími analyzovanými moderátorkami, které po rozloučení posluchače pronesly další repliku, ve které se opět rozloučily, a tím mikrorozhovor ukončily. Tato skutečnost, kdy mikrorozhovor skončil rozloučením moderátora, nikoliv posluchače, v námi analyzovaném díle z 1.9.2023 moderovaným Janem Macounem nastala pouze jednou z celkových 13 mikrorozhovorů. Na konci mikrorozhovoru Jan Macoun často k loučící replice přidal ještě další repliku, ve které posluchačům něco přál, ve většině případů k tomu využíval frázi „ať se

vám daří“. V ukázce níže demonstrujeme postup, ve kterém moderátor po replice posluchače rovnou navázal loučící replikou, připojil přání a po něm následovalo rozloučení posluchače, kterým byl mikrorozhovor ukončen a následovala znělka pořadu.

P: mám je zavařený

M3: =zdravim vás směr jindřichův hradec nebo jindřichohradecko jižní čechy

a ať se vám baruško daří

P: no a vám taky

...

a všem vám přeju hodně hodně zdravíčka

Stejně jako tomu bylo u Lucie Hostačné, i Jan Macoun v některých případech na konci mikrorozhovorů zmiňoval informace, které se dozvěděl od posluchače a vztáhnul ho ke svým zkušenostem, hodnotám, plánům, pocitům apod. Repliky, které následovaly po takové výpovědi, byly variabilní. Někdy moderátor nechal prostor pro odpověď posluchače, po které následovala standardní ukončovací strategie. V jiných případech moderátor po vztažení informací od posluchače ke svým zkušenostem, hodnotám, plánům, pocitům apod. rovnou navázal ukončovací replikou. V ukázce níže uvádíme variantu, kdy po replice moderátora následovala reakce posluchače, po které moderátor pokračoval ukončovací replikou.

M3: no obávám se že ste mi (.) i vlastně pan posluchač i paní posluchačka kteří zmiňovali rajčatový salát (.) tak ste mě načali

takže já si du: (.) asi taky ten rajčatový salát v průběhu zítřka udělat

a navíc protože máme rodinnou oslavu (.) tak si to umim představit s nějakým dobrým stejkem

tady bujnou fantazii mám

P: nó taky by to nebylo špatný kousek masa k temu

M3: dobrou chuť a dobrou noc

Více stejných nebo podobných strategií ukončování mikrorozhovorů užívaných analyzovanými moderátorkami a moderátorem jsme nezaznamenali, což dokazuje různorodost stylu moderování každého z nich, zejména pak různorodost stylu ukončování mikrorozhovorů prostřednictvím moderátorek – žen a moderátora – muže. Jsme si však vědomi, že abychom toto tvrzení mohli bezpečně podložit validními daty, bylo by potřeba analýzu rozšířit minimálně o výzkum strategií ukončování mikrorozhovorů dalším moderátorem jakožto zástupcem mužského pohlaví. K tomu ovšem v této práci nemáme dostatek prostoru, proto se dále budeme soustředit na konkrétní strategie ukončování mikrorozhovorů u moderátora Jana Macouna.

Oproti předchozím analyzovaným moderátorkám Jan Macoun nevyužívá strategii dořikávání replik za posluchače za účelem zkrácení repliky posluchače a zároveň celého mikrorozhovoru. Pokud chtěl moderátor ukončit repliku posluchače, účelně k tomu využil přerušení replikou, která začínala novou sekvencí. Nereagoval tak na předchozí repliku posluchače, ale zahájil nové téma, kterým mohlo být např. rozloučení.

P: protože ste ochotnej si to (.) pro svoje tělo pro svoji ee vymlsanou pusu prostě: dopřát  
prosim [není problém]

M3: [děkuju] děkuju vítku zdravim do českých budějovic povídáme dlouho [ať se dostane i na další]

Další technikou ukončování mikrorozhovorů, kterou jsme zaznamenali u Jana Macouna, bylo oslovení posluchačů jménem v průběhu pronášení repliky posluchače. Tím se moderátor snažil dát najevo, že chce převzít repliku od posluchače. Jednalo se tedy o přerušení, které bylo s různou mírou úspěšnosti pochopeno ze strany posluchače. V úspěšném případě posluchač pochopil, že je od něj vyžadováno, aby ukončil repliku, proto započatou repliku dokončil a nechal prostor pro repliku moderátora. V opačném případě posluchač na moderátorovo oslovení nezareagoval a pokračoval dál v pronášení replik. Zda si posluchač uvědomil, co je po něm požadováno, a pouze to ignoroval, nebo implicitní význam moderátorova nepochopil, to zůstává otázkou. V následující ukázce uvádíme případ, ve kterém bylo oslovení jménem za účelem ukončení repliky posluchače neúspěšné. Moderátor oslovení posluchače pronesl během krátkého nádechu posluchače. Posluchač po oslovení moderátorem pokračoval dále ve své výpovědi, ale po 10 sekundách ho moderátor opět přerušil ukončovací replikou.

P: to je prostě na vás [(.)]

M3: [vítku]

P: a vy si prostě samozřejmě to zaplatíte jó

...

prosim [není problém]

M3: [děkuju] děkuju vítku zdravim do českých budějovic povídáme dlouho [ať se dostane i na další]

V případech, kdy posluchač mluvil dlouho v kuse a moderátor chtěl převzít slovo, opakovaně se Jan Macoun nahlas nadechl. Tím chtěl pravděpodobně, ať už vědomě či nevědomě, dát implicitně najevo, že by měl posluchač ukončit repliku a nechat prostor pro repliku moderátora. Stejně jako u techniky oslovení jménem zmíněné výše, se i tato strategie setkala s různou mírou úspěšnosti. V mikrorozhovoru, jehož ukázkou přikládáme níže, moderátor s prvním nádechem začal po 37 sekundách, kdy posluchač mluvil bez přerušení. První nádech moderátora se objevil v průběhu krátké pauzy posluchače, během které ale moderátor nestihl pronést repliku, aniž by posluchačovi skočil do řeči. Další nádech se objevil po 17 sekundách verbálního projevu posluchače, a to po skončení repliky posluchače, ale zároveň při začátku nové repliky pronesené posluchačem. Moderátor situaci opět vyhodnotil tak, že nebyl dostatek prostor pro pronesení repliky moderátora, aniž by došlo k přerušení. Moderátor proto nic neproněsl a vyčkal na další ukončení repliky posluchače. Třetí nádech se objevil po 7 sekundách, ovšem moderátor bezprostředně po nádechu nic neproněsl, ale vyčkal na dokončení aktuálně pronášené repliky posluchače, které trvalo 1 sekundu, a poté moderátor posluchače oslovil jménem a pokračoval technikou, kterou jsme popsali v odstavci výše.

P: jde o to aby nám to někdo koupil [(.) jo]

M3: [((nádech))]

... ((vynecháno 17,1 sekundy, kdy mluvil posluchač bez přerušení moderátorem))

P: [takže] pokud vám to chutná s mangem tak si tam dáte mango

M3: [((nádech))]

P: pokud vám to chutná s něčím jiným tak si tam dáte něco jinýho [(.)] to je prostě na vás

M3: [((nádech))]



Rysem, který jsme zaznamenali u Jana Macouna, a nikoliv u dvou předchozích analyzovaných moderátorek, bylo sdělování obecných informací na konci mikrorozhvoru, které souvisely s předem zadaným tématem konkrétního dílu, ale nemusely souviset s informacemi, které zazněly v průběhu mikrorozhvoru. Moderátor toto sdělení využil jako jakési obohacení celého mikrorozhvoru a směřoval ho nejen k aktuálně volajícímu posluchači, se kterým vedl mikrorozhovor, ale i k ostatním posluchačům, tedy k celému publiku. Z analýzy vyplynulo jako zřejmé, že tato sdělení si moderátor připravil dopředu, aby tak informačně obohatil mikrorozhovory. V některých případech moderátor Jan Macoun místo obecné informace pronesl také soukromou informaci ze svého života, která se mohla týkat jeho zážitků, zkušeností, postojů apod. Posluchači, se kterými moderátor vedl mikrorozhovor, tento typ výpovědi většinou dále nekomentovali a přijali tím jejich mikrorozhovor za ukončený. Po sdělení obecné nebo soukromé informace od moderátora pak ve většině případů, stejně jako v ukázce níže, následovala ukončovací replika od posluchače (případně krátká reakce na moderátorem zmíněné informace), po které se rozloučil i moderátor a poslední replikou bylo opětovné rozloučení posluchače.

M3: děkuju děkuju vám taky za telefon

mimochodem eeh em (.) sem se díval ted' do sítě internet jestli u nás existují nějaké osoby které se jmenují rajský nebo rajská

...

jestli nás nějaký rajský či rajská poslouchají tak je taky zdravíme asi

P: no: pozdravujem teda taky a (.)

M3: a vás též františku děkuji a zdravim vás na moravu

P: ano děkuji do židlochovic eeh jmenovitě eh (tak jo)

Jednomu z poznatků, který jsme při analýze mikrorozhovorů vedených moderátorem Janem Macounem zaznamenali, a který jsme už krátce zmínili v předchozím odstavci, by dle našeho názoru bylo vhodné věnovat více prostoru. Jedná se o obracení pozornosti moderátora v průběhu mikrorozhvoru s jedním posluchačem k celému publiku. To považujeme za analyticky zajímavý jev, který jsme nezaznamenali ani v jednom z mikrorozhovorů

moderovaných moderátorkou Janou Chládkovou nebo Lucií Hostačnou. Volající posluchač se v průběhu pronášení repliky moderátora směřujícímu k celému publiku stává součástí publika, přestože mu je umožněna zpětná vazba, což zbytku publika, které není telefonicky připojeno do studia, umožněna není. V ukázce níže moderátor v replice, která byla směřována celému publiku, nejen volajícímu posluchači, nejprve publikum oslovil, resp. zmínil, že následující informace jsou směřovány všem posluchačům, nejen jednomu, se kterým právě vedl mikrorozhovor. Volající posluchač tak dostal jasný signál, že v danou chvíli není žádoucí, aby pronášel další repliku. Následně moderátor doplnil informace, které se dozvěděl od volajícího posluchače z předchozí konverzace, která probíhala mimo živé vysílání, a které tvořily kontext pro daný mikrorozhovor, tudíž pro jeho pochopení bylo vhodné, aby tyto informace zazněly i v živém vysílání a zbytek publika tak mohlo co nejpřesněji přijímat a chápat sdělované informace. Moderátor po pronesení repliky směřované celému publiku navázal ukončovacím replikou, na kterou odpověděl posluchač taktéž rozloučením, a tím mikrorozhovor skončil.

P: všechno to stojí jak se říká

M3: e jenom doplním pro posluchače my sme se eště bavili s panem posluchačem petrem předtím než sme šli do vysílání sem se zeptal jestli už vr v v Bratislavě jezdí tramvaj alebo jestli stále nic

...

to jenom pro doplnění

...

a ať se vám daří

P: přeju pěknou noc

Jedním z dalších rysů, který jsme při analýze ukončování mikrorozhovorů vedených moderátorem Janem Macounem zaznamenali, bylo označování posluchače na konci mikrorozhovoru. Moderátor přiřadil určité vlastnosti volajícímu posluchači, čímž shrnul část informací, které se od něj v průběhu mikrorozhovoru dozvěděl. V těchto případech moderátor sice mluvil směrem k posluchači, ale příslušné verbální prostředky zvolil ve 3. pádu jednotného čísla. Takový jev jsme u předchozích dvou analyzovaných moderátorek nezaznamenali. Tento postup bychom mohli vnímat jako jakýsi přechod od mluvení ve 2. pádu množného čísla

směřovanému přímo k volajícímu posluchači ve formě vykání ke sdělování informací směrem k celému publiku, kdy moderátor mluví o volajícím posluchači ve tvaru 3. osoby jednotného čísla, tedy jako o někom, kdo není přítomen dané komunikační události. V ukázce níže moderátor toto označení posluchače přímo připojil k ukončovací replice. V jiném případě, který jsme zaznamenali, se však označení posluchače vyskytlo před ukončovací replikou. Moderátor označil posluchače za zábavného, poté posluchač dokončil repliku, a teprve poté moderátor pronesl ukončovací repliku, ve které poděkoval a rozloučil se.

P: já: sem hm ne motýlovej ale [rajčatovej no]

M3: [((směje))] zdravim ten rajčatovej typ z kolína menuje se david  
díky za příspěvek a dobrou noc

Loučící fráze, které jsme zaznamenali u Jana Macouna, byly v porovnání s Janou Chládkovou velmi různorodé. Užíval např. výrazů „krásnou noc“, „na slyšenou“, „na shledanou“. Oproti předchozím dvěma analyzovaným moderátorkám jsme si u Jana Macouna povšimli většího výskytu přerušování. Délka švů byla u Jana Macouna kratší než u Lucie Hostačné, ovšem velmi podobná jako u Jany Chládkové. V analyzovaném díle z 1.9.2023 na téma „Rajčatobraní“ moderovaným Janem Macounem šev u posluchače č. 4 trval 542 milisekund, u posluchače č. 6 trval 424 milisekund a u posluchače č. 7 trval 536 milisekund. Už během těchto švů se většinou moderátor nahlas nadechl, a tím dal implicitně najevo, že bude následovat jeho replika. V některých případech však šev trval tak krátce, že jsme ho nebyli schopni změřit, to nastalo např. u posluchače č. 3. Moderátor začal se svou replikou přesně v okamžiku, kdy posluchač dokončil svou repliku. V této situaci nedošlo k přerušování, označili bychom to pouze za výměnu replik s minimálním švem.

P: mám je zavařený

M3: =zdravim vás směr jindřichův hradec nebo jindřichohradecko jižní čechy

U analyzovaného dílu z 1.9.2023 na téma „Rajčatobraní“ došlo také ke dvěma mimořádným mikrozohovorům, které vybočovaly ze standardního průběhu. U prvního z nich se u volajícího

posluchače vyskytly technické potíže, a moderátor z toho důvodu musel mikrorozhovor ukončit. Mikrorozhovor začal naprosto standardně přivítáním moderátora i posluchače, po kterém následovalo sdělování informací ze strany posluchače. Po 11 sekundách pronášení replik posluchačem ovšem vyvstaly technické problémy a posluchačovi nebylo rozumět. Moderátor mu proto verbálně předal instrukce, jak docílit kvalitnějšího přenosu zvuku, poté zopakoval informace, které se do té doby od posluchače dozvěděl a nechal prostor pro repliku posluchače. Tomu ovšem stále nebylo rozumět, což moderátor posluchačovi sdělil, navrhl další postup, poděkoval a mikrorozhovor ukončil. Celý mikrorozhovor trval 1 minutu a 5 sekund.

M3: neslyším neslyším neslyším (.) vůbec neslyším a vůbec nikdo neslyší (.)  
eh jen tak trochu: (..) ne bohužel  
nemůžu nemůžu pokračovat v tomto vstupu protože my vás opravdu neslyšíme  
zkuste zavolat ještě jednou z vysočiny třeba se zadaří (.)  
děkuju vám ale i tak za telefon

Mikrorozhovor, který následoval po mikrorozhovoru v ukázce výše, měl také nestandardní rysy. Posluchač, který se dovolal do vysílání, měl totiž dotaz, který nesouvisel se zadaným tématem „Rajčatobraní“. Volající posluchač se ptal na název skladby, která hrála v průběhu daného dílu. Moderátor posluchačovi odpověděl na otázku, po čemž nechal prostor pro odpověď posluchače. Následně posluchač poděkoval a moderátor pronesl ukončovací repliku. Celý mikrorozhovor trval 23 sekund. Pro moderátora ovšem ukončení mikrorozhovoru nebylo náročné, jelikož posluchač sám neměl v plánu v mikrorozhovoru pokračovat, a tedy nepronášel další repliky.

P: ja jak se to menuje ta písnička  
M3: šedesátý léta a zpíval petr spálený (1,618 s)  
P: tak díky vám  
M3: a nemáte zač a na shledanou ((směje))  
P: naschle

Z analýzy vyplývá, že způsoby ukončování mikrorozhovorů jsou u každého moderátora velmi individuální. Zaznamenali jsme sice několik podobných rysů, ovšem jen málo z nich se vyskytovalo u všech tří analyzovaných moderátorů. Z výzkumu však nesporně vyplynulo, že projev všech analyzovaných moderátorů působí zdvořile. Považujeme za nutné zmínit, že techniky ukončování mikrorozhovorů se mohou lišit nejen u jednotlivých moderátorů, ale i u jednoho moderátora v závislosti na tématu daného dílu. Téma je totiž klíčovým aspektem, podle kterého se podoba nejen mikrorozhovorů, ale i celého dílu pořadu Noční linka může proměňovat. Zda je individualita ve způsobech ukončování mikrorozhovorů jednotlivými moderátory žádoucí, zda analyzovaní moderátoři užívají konkrétní strategie ukončování mikrorozhovorů vědomě a další otázky, které vyplynuly z analýzy, budeme následně zjišťovat pomocí polostrukturovaných rozhovorů s dramaturgem a vybranými moderátory pořadu Noční linka.

### 5.3 Základní rysy mikrorozhovorů

Jak už jsme předeslali v kapitole Rozhovor a jeho podoby, mikrorozhovory v pořadu Noční linka nesou rysy institucionálního, řízeného a zároveň přirozeného, spontánního dialogu. Institucionální aspekty spatřujeme v asymetrii mikrorozhovoru, ve kterém je moderátor zástupcem instituce a řídí dialog dle parametrů předem daných Českým rozhlasem. Na parametry mikrorozhovorů v pořadu Noční linka jsme se pomocí polostrukturovaného rozhovoru ptali dramaturga pořadu Zdeňka Nováka:

*„Měl by být nekonfliktní, empatický, témata jsou volena oddychově, nevolíme témata konfrontační, jsou to spíše témata ze života, která mají navodit pohodu, vzpomínky, jsou spíše lifestyleová. To, aby posluchači diskutovali na téma politika a zásadní společenské otázky, od toho jsou jiné pořady. Moderátor se má snažit vést rozhovor empaticky, pohodově, nekonfliktně. Mělo by jít o rozhovor, a ne monolog posluchače. Takže takové má zadání, aby si s tím posluchačem povídal a nepředal mu jen slovo a posluchač spustil, měl by mu pokládat doplňující otázky. Ten jeden telefonát by se měl vejít do stopáže čtyři až pět minut. Samozřejmě se občas stane, že je telefonát kratší nebo delší, ale je tam daná ta formátová hodina, aby měl pořad každý den podobný rytmus a proporce.“*

Dramaturg pořadu Zdeněk Novák dále uvedl, že žádný manuál udávající, jak by měl moderátor s posluchačem komunikovat, neexistuje. Moderátor by se měl při mikrorozhovoru řídit platnými zákony a kodexem Českého rozhlasu. Písemně jsou stanovené pouze technické detaily pro vysílání pořadu a tzv. formátová hodina, která udává procento hudby a mluveného slova v pořadu.

V souladu s institucionálními dialogy jsou tedy mikrorozhovory v pořadu Noční linka řízené a mají do jisté míry standardizovaný scénář. V porovnání s jinými rozhlasovými pořady,

např. politickými debatami, je však řízenost mikrorozhovorů nižší a podoba jednotlivých mikrorozhovorů se liší v závislosti na daném moderátorovi, volajícím posluchačovi a zadaném tématu. Můžeme zde spatřovat pro institucionální dialog typickou sekvenci ve formě otázka – odpověď, přičemž otázky jsou kladeny pouze z jedné strany, tedy ze strany moderátora. V námi analyzovaném pořadu je oproti jiným rozhlasovým pořadům věnován větší prostor pro výpovědi posluchačů, a to jak z hlediska celkového procenta mluveného slova, tak z hlediska doby trvání nepřerušené výpovědi posluchače. Vzhledem k vysoké participaci posluchačů na tomto pořadu má každý mikrorozhovor individuální průběh, což je rys proti institucionálnosti. Jak jsme zmínili výše, standardizace mikrorozhovorů je zde pouze ve zmírněné podobě, projevuje se v době trvání mikrorozhovoru, kterou má moderátor za úkol dodržet, a v nekonfliktním, empatickém rázu, který má taktéž za úkol zajistit moderátor. Celkově pořad ovšem standardizovaný je, což je zaznamenáno ve zmiňovaném dokumentu formátová hodina, kde je jasně uvedeno, kdy, v jakém pořadí a jak dlouho má trvat vstup s posluchačem, přehrávání skladby a další programové body pořadu. Dalším aspektem typickým pro institucionální dialogy je užívání termínů ze strany zástupce instituce, s čímž jsme se v pořadu Noční linka nesetkali.

Jak jsme zjistili z polostrukturovaných rozhovorů s Janem Macounem a Janou Chládkovou, tito moderátoři vnímají mikrorozhovory s volajícími posluchači spíše jako spontánní než připravené. Níže přikládáme odpověď moderátora Jana Macouna:

*„Je spontánní, vždycky to musí být spontánní. Samozřejmě jsou nějaká technická nařízení, která jsou daná, o kterých posluchač ani neví. To není jenom o času, myšleno těch 5 minut, ale tak nějak se snažíte vnímat i další okolnosti, ale v rámci Noční linky to musí být spontánní. Já si myslím, že spontánnost je nutnost číslo jedna. Já se snažím doptávat, já to mám prožívat s nimi, reagovat. Není to jen o tom, že posluchač zavolá, řekne příběh a na shledanou. Mělo by to tedy být o spontánnosti nejlépe z obou stran, ale i o nějakém vybuzení posluchačů, aby zavolali.“*

V souladu s rysy spontánních dialogů se v mikrorozhovorech v pořadu Noční linka do jisté míry uplatňují pocity a momentální stavy účastníků komunikace, často bývají nedodržovány jazykové a společenské normy, a to zejména ze strany posluchačů, někdy ovšem také ze strany moderátorů. V určité míře se v mikrorozhovorech vyskytuje skákání do řeči a v závislosti na typu posluchače může být pro moderátora těžší převzetí repliky, pokud se posluchač odmítá vzdát slova, k čemuž může využívat vynechání pauzy na místech, kde by mohlo dojít k přerušení, zrychlování tempa nebo zesilování hlasu. Jak už jsme zmiňovali, jednotlivé mikrorozhovory jsou velmi různorodé v závislosti na vysílajícím moderátorovi, volajícím posluchači a tématu konkrétního dílu pořadu, takže se tam v určité míře může a nemusí

projevovat neformální, neoficiální, civilní nebo improvizovaná forma projevu. Pro spontánní dialogy je dále typická nepřipravenost. V polostrukturovaném rozhovoru s moderátorkou Janou Chládkovou jsme zjistili, že k jisté přípravě dochází. Moderátorka si předem připravuje základ dotazů, ale podle jejích slov „...*to ostatní potom skutečně vyplývá z toho, co mi posluchač v danou chvíli říká. A proto se musíte soustředit, co vám ten posluchač říká, protože pak byste nemohla reagovat.*“ Kromě poslechu posluchače moderátoři musí během mikrorozhovorů řešit další záležitosti, jako jsou nově příchozí zprávy od posluchačů, které musí zveřejňovat na webu Českého rozhlasu nebo přečíst do vysílání po skončení mikrorozhovoru, nebo dodržení časového limitu. Moderátor Jan Macoun v polostrukturovaném rozhovoru uvedl, že na živý rozhovor s posluchačem se zpravidla ani připravit nejde. Pokud si něco připravuje, tak jde o různé vzpomínky, nápady apod. ze života, které poté případně sdělí do vysílání.

Mezi dalšími otázkami, které jsme v polostrukturovaných rozhovorech pokládali moderátorům, bylo, jak by popsal svůj vztah s volajícími posluchači. Moderátor Jan Macoun ho popsal jako neutrální a doplnil, že za jeho úkol vůči posluchačům považuje vyslechnutí jejich sdělení a připojení nějaké reakce, emoce, poznámky. Ve vztahu k posluchačům se moderátor Jan Macoun cítí jako jejich společník, člen domácnosti, zároveň se ale snaží držet si odstup, např. pomocí vykání. Moderátorka Jana Chládková svou roli vůči posluchačům popsal jako průvodce. S některými posluchači má tak blízký vztah, že je pozná po hlase, ví o nich soukromé informace nebo se dokonce i setkali tváří v tvář. Zároveň ale moderátorka dodala, že se snaží udržet hranici mezi profesním a soukromým životem, takže se nepovažuje za jakéhosi přítele na telefonu, ale posluchače a rozhovory s nimi má ráda. Z výše uvedeného vyplývá, že moderátoři při mikrorozhovorech nevystupují pouze jako zástupci instituce, ale také jako empatictí příjemci sdělení, kteří sdílejí příběhy volajících posluchačů, což může působit velmi osobním dojmem. Udržení hranice mezi profesionalitou a familiárností pak může být obtížné, ovšem velmi důležité.

Dramaturg pořadu Zdeněk Novák i moderátoři Jana Chládková a Jan Macoun se shodli, že do vysílání pořadu Noční linka často volají stejní posluchači. Jana Chládková dokonce uvedla, že některé posluchače už pozná po hlase. Moderátoři v systému Českého rozhlasu mají možnost označit telefonní čísla určitými informacemi, např. jménem volajícího, místem bydliště apod. To většinou provádí u posluchačů, kteří do vysílání volají pravidelně. Na základě toho pak moderátoři poznají, kdo volá, a mohou se rozhodnout, zda telefonát zvednou nebo dají přednost jinému posluchači, který do vysílání nevolá tak často. K opakovaným telefonátům stejných posluchačů se vyjádřil dramaturg Zdeněk Novák:

*„Noční linka má pevné jádro posluchačů, kteří se aktivně zúčastňují a kteří se pokouší dovolat každý den, ale samozřejmě že se tu a tam vyskytne i volající, který se příliš často neúčastní. Je na moderátorovi, pokud se mu zrovna nedovolá sada posluchačů, kteří volají velmi často všichni, aby preferoval někoho, koho zná méně. Tam zas záleží na tom, jak dlouho ten moderátor vysílá, jak moc posluchače zná. Když je to moderátor novější, tak mu pár měsíců trvá, než se seznámí s publikem, aby preferoval někoho, kdo tam tak často nevystupuje. V jeden okamžik lze do vysílání spojit najednou dva posluchače a povídat si se dvěma najednou, což se v Noční lince neděje. Moderátorovi se zobrazuje maximálně šest posluchačů, kteří volají v jeden okamžik. Pokud tedy volá větší množství lidí, tak má na výběr z šesti nejrychleji volajících.“*

Tito posluchači, kteří aktivně poslouchají a zapojují se do vysílání pořadu Noční linka, tvoří jakousi komunitu, ve které se navzájem kontaktují, případně na sebe reagují přímo ve vysílání, např. se navzájem zdraví apod. Dramaturg ovšem zdůraznil, že Český rozhlas vznik takové komunity nepodporuje.

Značný vliv na podobu mikrorozhovorů má také jejich zprostředkovaná forma přes telefonický hovor. Podle moderátora Jana Macouna to posluchačům do jisté míry umožňuje anonymitu, která zamezuje studu, a posluchači jsou tak schopni mluvit o příbězích, o kterých by tváří v tvář schopni mluvit nebyli. Jan Macoun dále uvedl, že jeho způsob vyjadřování při rozhovorech v běžném životě je stejný jako při mikrorozhovorech v pořadu Noční linka, kdy je v roli moderátora. Moderátorka Jana Chládková zase uvedla, že při rozhovorech v běžném životě mají její výpovědi pravděpodobně větší procentuální zastoupení než při mikrorozhovorech v pořadu Noční linka. Dále dodala, že se s některými posluchači Noční linky setkala a jejich rozhovory při těchto setkáních popsala následovně:

*„...pokud tedy mají odvahu a přijdou, a já jsem ráda, tak si povídáme úplně běžně jako kdybychom se setkali někde u kávy, i když cizí lidé, ale bavíme se jako třeba se sousedkou nebo tak, což po tom telefonu někdy taky jde, že se vám lidi začnou svěřovat, ale ne každý takový je. Já si prostě myslím, že to osobní setkání – aspoň doufám, že tak na lidi působím – lidi trochu rozehřeje, že se nestydí a že si povídáme úplně jako kdybychom byli, já nevím, ze sousedství.“*

Z výše uvedeného tedy vyplývá, že mikrorozhovory v pořadu Noční linka nesou rysy institucionálního dialogu, zejména v asymetrii účastníků komunikace a v předem daných parametrech daných Českým rozhlasem, které určují, jak mají mikrorozhovory vypadat. Zároveň ale tyto mikrorozhovory nesou i rysy spontánního dialogu, a to výskyt uplatňování pocitů a momentálních stavů účastníků, obtížnější způsob střídání replik jednotlivých účastníků komunikace, výskyt skákání do řeči, do určité míry nedodržování jazykové a společenské normy, neformálnost, nepřipravenost a civilnost. Zároveň je ale nutné zmínit, že každý mikrorozhovor je jiný v závislosti na konkrétním moderátorovi, posluchačovi a zadaném



tématu dílu pořadu. Mikrorozhovory v pořadu Noční linka se tedy pohybují na hranici mezi institucionálním a spontánním dialogem.

#### 5.4 Téma a jeho vliv

Každý díl pořadu Noční linka má předem dané téma, které má zásadní vliv na podobu mikrorozhovorů moderátora s volajícími posluchači. Z polostrukturovaného rozhovoru s dramaturgem pořadu Zdeňkem Novákem jsme zjistili, že konkrétní témata si moderátoři volí sami a mají v tom volnost, dodržovat však musí základní parametry pořadu, tzn. nevolit závažná společenská a politická témata. Moderátoři by při výběru tématu také měli dávat pozor na to, aby se stejné téma neopakovalo během krátké doby. Dramaturg Zdeněk Novák k výběru témat jednotlivými moderátory uvedl následující:

*„Samozřejmě že je znát rukopis jednotlivých moderátorů a to, co jim je blízké. Někdo je spíš přes vzpomínková témata, jiný přes vztahová, jiný přes témata všedního života a podobě. Každý z moderátorů Noční linky je osobnost a je dobře, že každý preferuje to, co mu je blízké, o čem se chce s posluchači bavit. Výběr tématu ovlivňuje také to, že jim posílám výročí pro daný měsíc, která se pojí s jednotlivými dny, a můžou se od toho výročí odrazit a díky němu utvořit nějaké téma.“*

Moderátorka Jana Chládková v polostrukturovaném rozhovoru uvedla, že se při volbě témat řídí zážitky, které zažije v blízké době před vysíláním pořadu, přičemž většinou jsou to témata sociální nebo o zvířatech. Moderátor Jan Macoun uvedl, že volí spíše jednodušší témata a jejich výběr je často velmi náhlý. Při polostrukturovaném rozhovoru se vyjádřil následovně:

*„...to vás napadne v okamžiku, kdy třeba někam jedete, tak si to hned zapíšu. Stačí jen myšlenka, která vám mimořádně probleskne hlavou, tak si ji opravdu hned zaznamenám, protože pak před počítačem si na to už nevzpomenete.“*

Všichni tři respondenti se shodli, že téma ve značné míře ovlivňuje podobu nejen jednotlivých mikrorozhovorů, ale také celého pořadu. Dramaturg Zdeněk Novák zmínil, že vztahová nebo rodinná témata u posluchačů vzbuzují více emocí, a tím je pak celý díl pořadu emotivnější. Oproti tomu uvedl hobby témata nebo témata zaměřená na výlety, u kterých bývá podoba mikrorozhovorů a nálada v celém pořadu jiná. Konkrétně v mikrorozhovorech s volajícími posluchači může podle dramaturga téma ovlivnit délku výpovědí, strukturalizaci mikrorozhovoru, tedy jakým způsobem se střídají repliky posluchače a moderátora, nebo dokonce vyvolat vzájemnou reakci jednotlivých posluchačů. Dramaturg Zdeněk Novák dále dodal, že v některých případech nastala i taková situace, kdy *„...nějaký telefonát je natolik výrazný nebo vzpomínka natolik podobná těm, které prožívá každý z nás, že posluchači ve větší míře na ten daný telefonát reagují a strhne se taková lavina, že se pak téma zúží na nějakou*

*konkrétnost. To je třeba příklad hobby tématu o pečení a telefonátu o tom, že posluchač nedá dopustit na remosku a všichni se začnou bavit o remosce.*“ Moderátor Jan Macoun v rozhovoru uvedl, že někteří posluchači, kteří volají do vysílání Noční linky, mají vždy co říct, ať už je téma daného dílu jakékoliv, ovšem zároveň zmínil, že téma ovlivňuje podobu jejich výpovědí. Pokud moderátor zvolí veselé téma, je možné očekávat veselou atmosféru v celém pořadu, pokud ovšem zvolí smutné téma, je možné očekávat opak. V takovém případě je podle moderátora potřeba dát pozor na silné emocionální reakce posluchačů, protože čím víc je posluchač rozrušený, tím víc je podle moderátora těžší rozhovor regulovat, ať už v rovině obsahové nebo časové.

Výše jsme zmínili, že do pořadu Noční linka často volají stejní posluchači, kteří mezi sebou neoficiálně tvoří komunitu. Na to, zda do pořadu volají stále stejní nebo noví posluchači, ovšem může mít výrazný vliv téma konkrétního dílu. Moderátor Jan Macoun uvedl příklad Noční linky na téma „Legendární nákupy v síti obchodů Tuzex“, kam se podle jeho slov dovolal pouze jeden posluchač, který se mikrorozhovorů účastní pravidelně, a ostatní posluchači do pořadu volali poprvé, což prý i verbálně sdělili během mikrorozhovoru. Podle moderátora typ volajících posluchačů ovlivňuje zajímavost tématu. Pokud se jedná o závažnější témata, zpravidla dle jeho slov volá méně posluchačů, zároveň je ale mikrorozhovory s nimi těžší ukončit. U odlehčených témat je pak podle moderátora větší pravděpodobnost, že do vysílání zavolá posluchač, který nikdy předtím nevolal.

## 5.5 Další poznatky z rozhovorů

V dalších otázkách, které jsme při polostrukturovaném rozhovoru položili dramaturgovi pořadu Noční Linka Zdeňkovi Novákovi, jsme se zaměřili na úkoly a povinnosti moderátorů Noční linky. Dramaturg vysvětlil, že jejich práce začíná už před samotným vysíláním. Musí totiž dopředu zvolit téma dílu a vložit ho do interního systému, kam mají náhled i ostatní pracovníci. Dále musí moderátoři napsat krátký článek na web Českého rozhlasu, pod který následně během vysílání připojují zprávy od posluchačů. Přímo před vysíláním pak musí moderátoři zajistit technické připojení a přihlášení do aplikace, pomocí které zveřejňují příspěvky od posluchačů. Moderátoři by správně měli zveřejnit všechny příspěvky zaslané od posluchačů, vyjma takových, které jsou urážlivé nebo mimo zadané téma. V průběhu pořadu mají pak podle dramaturga pořadu moderátoři na starost komunikaci s posluchači, technické odbavování vysílání a hlídání času.

Na to, jaké záležitosti musí moderátoři řešit v průběhu mikrorozhovoru s posluchačem, jsme se ptali také Jana Macouna a Jany Chládkové. Jan Macoun uvedl, že kromě vnímání posluchače vnímá také čas, a to nejen délku mikrorozhovoru, ale také délku výpovědi posluchače nepřerušené moderátorem. K tomu dodal, že v případech, kdy posluchače po nějaké době nepřerušil, posluchač po skončení své výpovědi dodal repliku, ve které se zeptal, zda ho moderátor vnímal nebo zda jejich telefonické připojení stále trvalo. Přerušeni tedy moderátor Jan Macoun vnímá jako signál vyjadřující přítomnost a pozornost druhého účastníka komunikace. Technické odbavení vysílání Jan Macoun nepovažuje za aspekt, který by ovlivňoval jeho pozornost vůči posluchači, se kterým vede mikrorozhovor. Jana Chládková na otázku, zda musí řešit další záležitosti při mikrorozhovoru s posluchačem, odpověděla, že existují další podněty, na které je třeba dávat pozor, a to třeba příchozí zprávy od posluchačů, které je třeba co nejdříve zveřejnit na webu Českého rozhlasu nebo přečíst přímo do vysílání po skončení mikrorozhovoru.

Ke komunikačním strategiím, které by měli moderátoři pořadu Noční linka dodržovat, se dramaturg Zdeněk Novák vyjádřil následovně:

*„Komunikační strategie lze shrnout jednou větou: přimět posluchače, aby se držel tématu ve vší slušnosti. Pokud to posluchač nerespektuje, tak se velmi slušně snažit vrátit ho do původních kolejí, a pokud to není možné, to znamená posluchač mluví mimo téma anebo by někoho napadal, tak má povinnost zase ve slušnosti bez emocí rozhovor ukončit.“*

Dramaturg uvedl, že není pevně stanovená maximální doba, po kterou moderátoři mohou nechat mluvit posluchače v kuse, ovšem moderátoři jsou instruováni tak, aby se snažili o co největší strukturalizaci, tedy aby se během mikrorozhovoru střídaly výpovědi moderátora i posluchače. Pro případ, kdy mikrorozhovor přesahuje maximální dobu trvání, tj. 5 minut, uvedl dramaturg Zdeněk Novák následující:

*„Moderátor se musí vejít do stanoveného času, takže mají pokyn, když posluchač provádí značný monolog přesahující stopáž, že ve větě, kde posluchač udělá logickou tečku, se s ním musí natvrdo rozloučit a už ho nepustit ke slovu, když to opravdu výrazně nabourává schéma pořadu.“*

Právě touto problematikou, jak moderátor přebírá slovo od posluchače a ukončuje mikrorozhovor, jsme se zabývali v předchozí části této práce, kde z analýzy vyplynulo několik užívaných strategií. S cílem zjistit, zda si moderátoři tyto strategie uvědomují, jsme vybraným moderátorům v polostrukturovaných rozhovorech položili otázku, zda mají nějaké strategie pro ukončování mikrorozhovorů v Noční lince, ovšem s výsledky analýzy jsme je předem neobeznámili. Moderátor Jan Macoun uvedl, že za důležitý prvek při ukončování

mikrorozhovorů považuje práci s hlasem, z jehož klesání či stoupání musí být zřetelná čárka, tečka nebo jiná interpunkce ve větě, pomocí které druhý účastník komunikace pozná zamýšlené pokračování či nepokračování v pronášení repliky. Dále Jan Macoun uvedl, že s podobným záměrem při komunikaci používá také dlouhý nádech. Ačkoliv moderátor práci s hlasem provádí do jisté míry vědomě, posluchači s hlasem pracují taktéž, přestože nevědomě. Jan Macoun nám dále sdělil, že v případě, kdy má za cíl převzít repliku od posluchače, tak pomocí techniky ztlumí hlas posluchače ve chvíli, kdy klesne hlasem, pronese jednu nebo více replik, a poté opět zesílí hlas posluchače, aby byl slyšet v živém vysílání. Moderátor dále dodal, že ve chvíli, kdy ztlumí hlas posluchače, tak posluchač většinou dále mluví, ovšem tato promluva není slyšet v živém vysílání. Ze strany moderátora je proto vhodné nejprve pronést delší větu, případně více vět, a až následně připojit otázku. Pokud by totiž otázka následovala ihned po ztlumení hlasu posluchače, posluchač by si nestihl uvědomit, že už mluví moderátor, otázku by nevnímal, a tudíž by na ni nebyl schopný odpovědět. Tuto strategii přebírání repliky ze strany moderátora zjištěnou pomocí polostrukturovaného rozhovoru s Janem Macounem považujeme za velmi zajímavou, protože posluchač pravděpodobně neví o tom, že pokračování jeho výpovědi nebylo slyšet v živém vysílání, a moderátorovu repliku, která je pronesena zároveň s posluchačovou, může vnímat jako přerušení. Zbytek publika ovšem pravděpodobně nepozná, že došlo k přerušení ze strany moderátora, protože neslyší zbytek výpovědi volajícího posluchače. Jednotliví účastníci komunikace, ať už aktivní (tj. volající posluchač a moderátor) nebo pasivní (tj. zbytek publika) tak přijímají v podstatě různé verze mikrorozhovoru.

Moderátorka Jana Chládková se ke svým strategiím pro ukončování mikrorozhovorů vyjádřila tak, že není příliš razantní. Svou strategii vysvětlila následovně:

*„Ten člověk, když se vůbec rozhodne zavolat, tak je to pro něj kolikrát stres, a kdybych ho utnula uprostřed slova nebo tak, tak si myslím, že by ten člověk, který se odhodlal, už třeba nikdy nezavolal. Takže se to skutečně snažím ukončit tím, že řeknu „tak vám mockrát děkuju, čas nám vypršel“, „musíme dát příležitost dalším posluchačům, protože by byli smutní, kdyby se do té Noční linky nedovolali“ a snažím se to dělat spíš touto jakoby slušnou metodou, a ne toho člověka úplně zaříznout.“*

Touto výpovědí moderátorky Jany Chládkové se nám do jisté míry ověřily poznatky z konverzační analýzy, ve které jsme právě tuto strategii zaznamenali, a to že moderátorka často udávala důvod, proč musí mikrorozhovor ukončit. Dále Jana Chládková v polostrukturovaném rozhovoru dodala, že nastala i taková situace, kdy musela volajícího posluchače technicky ztlumit, a tím ukončit jeho výpověď. Taková situace ale podle moderátorky za dobu jejího

moderování pořadu Noční linka nastala pouze párkrát, a to v případě, kdy byl volající posluchač opilý, používal vulgární výrazy, urážel ostatní osoby nebo se opakovaně vyjadřoval k politice.

Dále moderátorka Jana Chládková uvedla jako příklad posluchačku, která opakovaně volala do vysílání Noční linky, a moderátorka měla opakovaně problém jejich mikrorozhovor ukončit. Podle jejích slov tuto situaci vyřešila mimo vysílání, což považujeme za další zjištěnou strategii ukončení mikrorozhovoru, byť nepřímého:

*„Mně se stalo, speciálně s ní, že jsem jí do vysílání třikrát upozornila, že už přetahujeme, že už je to neúnosné – ne v tomhle stylu – ale prostě jsem říkala „paní Noro děkuji, ale budeme končit, dáme příležitost dalším posluchačům“ no a ona si jela dál své. Takže jsem ji upozornila ještě podruhé, potřetí a pak prostě už šla z éteru. A příště jsem jí řekla, že takhle fakt ne, protože já nechci být člověk, který bude korigovat, koho vezme do vysílání a koho ne. Já to opravdu беру, ten, kdo se dovolá, tak jde do vysílání. My ale zase máme pravidla, které nám určuje náš šéf nebo tak, takže to prostě lidi musí pochopit.“*

Moderátorka tedy s posluchačkou několikrát vedla mikrorozhovor, který bylo velmi obtížné ukončit. Protože moderátoři mohou telefonické hovory od posluchačů přijmout už během přehrávání písničky, a po dobu jejího trvání s nimi komunikovat, aniž by to bylo slyšet ve vysílání, moderátorka při dalším kontaktu se zmiňovanou posluchačkou na začátku mikrorozhovoru, který ještě nebyl vysílán do éteru, posluchačku obeznámila s pravidly vedení mikrorozhovoru tak, aby následně neměla problém s jeho ukončením. Je to tedy další zjištěná strategie, kterou nebylo možné odhalit pomocí konverzační analýzy v takovém rozsahu, v jakém jsme ji prováděli.

Mezi dalšími otázkami v polostrukturovaných rozhovorech s vybranými moderátory pořadu Noční linka bylo, co moderátory vede k ukončení mikrorozhovorů kromě časového limitu. Jan Macoun na to odpověděl následovně:

*„Konec příběhu. Tam nic jiného není. Když posluchač udělá tečku anebo si ji tak nějak uměle vytvořím sám, být se to může někomu zdát krátké, tak to ukončím, protože se to vyčerpalo. Nechci otevírat další téma, další příběh. Akorát ve výjimečných případech se stává, když už tedy posluchač řekne nějaký ten svůj příběh a bylo by to hodně krátké, tak tam přidám třeba ten svůj příběh.“*

Dramaturg Zdeněk Novák se k zařazování osobních informací do pořadu Noční linka ze strany moderátora vyjádřil tak, že jsou vhodné, pokud slouží jako doplněk, který motivuje k další diskusi, nesmí to ovšem převážit nad výpovědí posluchače. Moderátorka Jana Chládková k tomu dodala, že mikrorozhovor ukončuje ve chvíli, kdy volající posluchač mluví mimo téma, opakuje se nebo nedokáže svou výpověď ukončit sám.

Protože z konverzační analýzy vyplynulo, že strategie ukončování mikrorozhovorů u jednotlivých moderátorů, stejně jako jejich projev, jsou značně individuální, ověřili jsme tento poznatek u dramaturga pořadu Zdeňka Nováka, který ho potvrdil. Podle jeho slov má každý moderátor „...svůj okruh příznivců a těch, kteří ho neslyší tak rádi, jako některého z jeho kolegů. To se ukazuje i na tom, že pokud je jistá nespokojenost s moderátorem, tak e-maily, které tuto nespokojenost vyjadřují, jsou poměrně vyrovnané.“ Dále dramaturg dodal, že různorodost osobností moderátorů, jejich inklinace k určitým tématům a styl komunikace je v pořadu Noční linka vítána. Projev moderátorky Jany Chládkové ohodnotil dramaturg pořadu jako velmi empatický s velkou mírou zkušeností. O moderátorce Lucie Hostačné řekl, že patří mezi novější moderátory pořadu Noční linka, tudíž jsou její dovednosti ve vývoji. Její projev označil za příjemný, ze strany posluchačů se ale vyskytnuly výčitky nedostatku empatie. Projev Jana Macouna označil dramaturg jako velmi civilní, energický, dynamický a ne příliš komorní.

Jak zmiňoval moderátor Jan Macoun, živé vysílání, ve kterém jsou vedeny rozhovory s posluchači, je jednou z nejtěžších disciplín v rozhlasové profesi, protože se na něj nelze dopředu připravit a často do něj vstupují nepředpokladatelné podněty. Proto jsme se vybraných moderátorů ptali na to, zda jsou nějaké aspekty v jejich projevu, které by chtěli zlepšit. Moderátorka Jana Chládková na to odpověděla, že často nevědomě opakuje jedno slovo. Podle jejích slov se na tento problém zaměřila a dané slovo přestala opakovaně užívat. Dramaturg Zdeněk Novák uvedl, že mezi aspekty, které řeší s moderátory pořadu Noční linka, patří připomínání dostatku empatie, případné konstruktivní připomínky od posluchačů, technické záležitosti nebo tipy na témata jednotlivých dílů. V některých případech dle jeho slov zpětně poslouchají a diskutují konkrétní mikrorozhovory s posluchači, které jsou příliš dlouhé a podobně. Stížnosti posluchačů se dle dramaturga týkají kritiky posluchačů navzájem, např. že se jeden posluchač do vysílání dovolává častěji než jiný, kritiky toho, že je v pořadu moc hudby a málo prostoru pro mluvené slovo, nebo naopak že je v pořadu hudby málo.

## 6 Závěry

Hlavním cílem této diplomové práce bylo zjistit, jakým způsobem moderátoři ukončují mikrorozhovory v pořadu Noční linka vysílaném Českým rozhlasem. V souladu s prvním dílčím cílem jsme proto zjistili, jaké parametry mají mít tyto mikrorozhovory moderátora s posluchačem. Jak vyplynulo z informací sdělených v průběhu polostrukturovaného rozhovoru s dramaturgem pořadu Zdeňkem Novákem, mikrorozhovor by měl trvat 4 až 5 minut, přičemž by měl být co nejvíce strukturovaný, tzn. výpovědi volajícího posluchače by měly být prokládané otázkami ze strany moderátora. Projev moderátora by měl být empatický a volená témata jednotlivých dílů by měla být nekonfliktní. Z výzkumu dále vyplynulo, že mikrorozhovory v pořadu Noční linka nesou rysy institucionálního a zároveň spontánního dialogu. Mikrorozhovory řadíme mezi dialogy institucionální zejména kvůli asymetrii mezi účastníky komunikace a řízenosti ze strany moderátora, který má za úkol regulovat rozhovor dle předem daných parametrů Českého rozhlasu. Patrné jsou ovšem také rysy spontánního dialogu, zejména uplatňování pocitů a momentálních stavů účastníků komunikace, obtížnější přebírání slova jednotlivými komunikanty, výskyt skákání do řeči, do určité míry nedodržování jazykové a společenské normy (zejména ze strany volajících posluchačů), neformálnost, nepřipravenost a civilnost. Mikrorozhovory v pořadu Noční linka proto nelze pevně zařadit do jednoho z vymezených typů dialogů.

V souladu s dalšími dílčími cíli jsme zkoumali, jaké verbální, případně paraverbální, prostředky moderátoři používají pro ukončení mikrorozhovoru s posluchačem, a zda je mezi nimi určitá pravidelnost. Zjistili jsme, že způsoby ukončování mikrorozhovorů jsou u každého moderátora velice individuální, a kromě osobnosti moderátora to ovlivňuje také osobnost posluchače, se kterým je mikrorozhovor veden, a téma konkrétního dílu. Moderátoři i dramaturg pořadu Noční linka, se kterými jsme vedli polostrukturované rozhovory, se shodli, že téma ovlivňuje podobu celého pořadu, např. množství volajících nebo jinak participujících posluchačů, ale i podobu jednotlivých mikrorozhovorů. U složitějších, závažnějších témat zpravidla do pořadu Noční linka volá méně posluchačů, u jednodušších, odlehčených témat je pak ze strany posluchačů větší zájem o participaci a je větší pravděpodobnost, že do vysílání zavolá posluchač nový, který nikdy předtím mikrorozhovor s moderátorem v pořadu Noční linka nevedl. Téma konkrétního dílu dále do jisté míry ovlivňuje emocionální rozpoložení posluchačů, které má značný vliv na výslednou podobu mikrorozhovoru a obtížnost jeho regulace. U rozrušeného posluchače je zpravidla těžší ukončit mikrorozhovor než u posluchače

klidného. Téma konkrétního dílu ovlivňuje délku výpovědí volajících posluchačů i strukturu mikrorozhvoru.

Byť jsou způsoby ukončování mikrorozhovorů jednotlivými moderátory velmi individuální, zaznamenali jsme několik podobných strategií. U všech tří analyzovaných moderátorů se v ukončovací fázi mikrorozhovorů v různých obdobích vyskytnula strategie, ve které moderátor zopakoval informace, které se dozvěděl od posluchače, poděkoval a rozloučil se. Tuto strategii jsme označili jako základní, protože se objevila ve všech analyzovaných mikrorozhovorech, i když v různých obměnách. Např. u moderátora Jana Macouna často chybělo zopakování informace a ukončovací sekvenci začal rovnou rozloučením. Moderátorka Lucie Hostačná zase k poděkování často přidávala důvod, za co děkuje (např. za telefonát, za sdělení určitých informací apod.). Moderátor Jan Macoun a moderátorka Lucie Hostačná dále často k loučící frázi přidali informaci, odkud posluchač volal.

Strategií, kterou jsme zaznamenali u Jana Macouna a Jany Chládkové, bylo explicitní vyjádření, že je mikrorozhovor u konce, a v některých případech také připojení důvodu, proč musí být mikrorozhovor ukončen. Tento způsob ukončení mikrorozhvoru moderátoři používali zejména u velmi mluvných posluchačů, u kterých měli moderátoři potíže převzít slovo. Další strategií, kterou využívali moderátoři Jan Macoun a Lucie Hostačná, bylo vyjádření možnosti dalšího kontaktu s posluchačem v budoucnu, pomocí kterého dali implicitně najevo konec mikrorozhvoru a zároveň posluchači poskytnuli naději na další komunikaci v budoucnu. Častým jevem, který se objevoval v ukončovací fázi mikrorozhovorů, bylo opakování informací, které se moderátoři dozvěděli od posluchače, a jejich případné vztahování k osobním zkušenostem, hodnotám, plánům, pocitům apod., na které většinou navázala základní ukončovací sekvence v podobě poděkování a rozloučení. Strategie, která byla společná pro moderátorky Janu Chládkovou a Lucii Hostačnou, bylo doříkávání repliky za posluchače ve chvíli, kdy mluvil moc dlouho nebo se nedokázal vyjádřit. Moderátorky v takové situaci využili přerušeni, sdělily informace, které předpokládaly, že chtěl sdělit posluchač, případně jinak uzavřely repliku posluchače, a poté navázaly základní ukončovací sekvencí. Jana Chládková a Lucie Hostačná dále shodně užívaly strategii, pomocí které posluchači explicitně vyjádřily příjemnost probíhajícího mikrorozhvoru, ovšem zároveň byl v dané replice implicitně vložen význam, který vyjadřoval, že kvůli institucí daným parametrům je nutno mikrorozhovor ukončit.

Další strategie, které jsme pomocí konverzační analýzy zaznamenali, byly u každého moderátora individuální. Např. moderátorka Lucie Hostačná nechávala výpovědím posluchačů



oproti ostatním analyzovaným moderátorům větší prostor, což se projevilo na celkové době trvání jednotlivých mikrorozhovorů, které ve většině případů přesáhly maximální stanovenou dobu 5 minut. Jak ovšem v polostrukturovaném rozhovoru uvedl dramaturg pořadu Zdeněk Novák, individualita moderátorů je v pořadu Noční linka vítána a každý z moderátorů má okruh příznivců i posluchačů, kteří dávají přednost jiným moderátorům, přičemž tyto okruhy jsou u jednotlivých moderátorů vyvážené.

## Seznam literatury

BUČEK, Jaroslav, 2012. *Rola moderátora v masmediálním dialogu*. Zlín: VeRBuM. ISBN 978-80-87500-21-7.

ČMEJRKOVÁ, Světlá, 2013. *Styl mediálních dialogů*. Praha: Academia. ISBN 978-80-200-2267-7.

HAVE, ten Paul, 2007. *Doing Conversation Analysis*. London: SAGE Publications Ltd. ISBN 978-1-4129-2174-9.

HIRSCHOVÁ, Milada, 2022. *Pragmatika v češtině*. Praha: Karolinum. ISBN 978-80-246-5420-1.

HUTSCHBY, Ian, 2006. *Media Talk: Conversation Analysis and the Study of Broadcasting*. New York: Open University Press. ISBN 978-0335-20995-5.

JURKA, Michal, MARTINKOVÁ, Petra a ROUBÍNKOVÁ, Michaela, 2014. *Konverzační analýza (nejen) po česku*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-4355-3.

KADERKA, Petr, 2013. Situace a komunikace. In: ČMEJRKOVÁ, Světlá a KADERKA, Petr. *Pragmatické aspekty češtiny*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, s. 57-82. ISBN 978-80-244-3527-5.

KNAPP, Mark L., HALL, Judith A., HORGAN, Terrence G., 2014. The Effects of Vocal Cues That Accompany Spoken Words. In: *Nonverbal Communication in Human Interaction*. 8. vyd. Boston: Wadsworth, s. 323-356. ISBN 978-1-133-31159-1.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 1988. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. Praha: Svoboda. ISBN nevedeno.

MACHOVÁ, Svatava a ŠVEHLOVÁ, Milena, 2001. *Sémantika a pragmatická lingvistika*. Praha: Univerzita Karlova v Praze. ISBN 80-7290-061-7.

MUKAŘOVSKÝ, Jan, 1941. Dvě studie o dialogu. In: *Kapitoly z české poetiky*. Praha: Melantrich, s. 143-179. ISBN nevedeno.

PERKNER, Stanislav, 1982. *Žánry rozhlasové žurnalistiky*. Praha: Univerzita Karlova v Praze. ISBN nevedeno.

SEDLÁKOVÁ, Renata, 2014. *Výzkum médií*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3568-9.

THOMPSON, John B., 2004. Rozvoj zprostředkované interakce. In: *Média a modernita*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, s. 70-98. ISBN 80-246-0652-6.

THORNBORROW, Joanna, 2001. Questions, control and the organization of talks in calls to a radio phone-in. *Discourse Studies*. 3(1), 119-143. ISSN 1461-4456.

TOLSON, Andrew, 2006. *Media Talk. Spoken Discourse on TV and Radio*. Edingurgh: Edinburgh University Press. ISBN 0-7486-1825-2.

VERNER, Pavel, 2010. *Zpravodajství a publicistika*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha. ISBN 978-80-86723-88-4.

## Seznam elektronických zdrojů

HOFFMANNOVÁ, Jana, 2017. Dialog. In: KARLÍK, Petr, NEKULA, Marek a PLESKALOVÁ, Jana (eds.). *CzechEncy – Nový encyklopedický slovník češtiny* [online]. Dostupné z: <https://www.czechency.org/slovník/DIALOG>. Poslední úprava: 1.11.2023.

HOFFMANNOVÁ, Jana, 2017. Institucionální dialog. In: KARLÍK, Petr, NEKULA, Marek a PLESKALOVÁ, Jana (eds.). *CzechEncy – Nový encyklopedický slovník češtiny* [online]. Dostupné z: [https://www.czechency.org/slovník/INSTITUCIONÁLNÍ\\_DIALOG](https://www.czechency.org/slovník/INSTITUCIONÁLNÍ_DIALOG). Poslední úprava: 30.11.2023.

HOFFMANNOVÁ, Jana, 2017. Spontánní dialog. In: KARLÍK, Petr, NEKULA, Marek a PLESKALOVÁ, Jana (eds.). *CzechEncy – Nový encyklopedický slovník češtiny* [online]. Dostupné z: [https://www.czechency.org/slovník/SPONTÁNNÍ\\_DIALOG](https://www.czechency.org/slovník/SPONTÁNNÍ_DIALOG). Poslední úprava: 30.11.2023.

KADERKA, Petr a NEKVAPIL, Jiří, 2017. Transkripce v konverzační analýze. In: KARLÍK, Petr, NEKULA, Marek a PLESKALOVÁ, Jana (eds.). *CzechEncy – Nový encyklopedický slovník češtiny* [online]. Dostupné z: [https://www.czechency.org/slovník/TRANSKRIPCE\\_V\\_KONVERZAČNÍ\\_ANALÝZE](https://www.czechency.org/slovník/TRANSKRIPCE_V_KONVERZAČNÍ_ANALÝZE). Poslední úprava: 27.11.2023.

NEKVAPIL, Jiří, 2017. Émický-etický. In: KARLÍK, Petr, NEKULA, Marek a PLESKALOVÁ, Jana (eds.). *CzechEncy – Nový encyklopedický slovník češtiny* [online]. Dostupné z: [https://www.czechency.org/slovník/ÉMICKÝ\\_ETICKÝ](https://www.czechency.org/slovník/ÉMICKÝ_ETICKÝ). Poslední úprava: 2.11.2023.

NEKVAPIL, Jiří, 2017. Etnometodologie. In: KARLÍK, Petr, NEKULA, Marek a PLESKALOVÁ, Jana (eds.). *CzechEncy – Nový encyklopedický slovník češtiny* [online]. Dostupné z: <https://www.czechency.org/slovník/ETNOMETODOLOGIE>. Poslední úprava: 2.11.2023.

NEKVAPIL, Jiří, 2017. Konverzační analýza. In: KARLÍK, Petr, NEKULA, Marek a PLESKALOVÁ, Jana (eds.). *CzechEncy – Nový encyklopedický slovník češtiny* [online]. Dostupné z: [https://www.czechency.org/slovník/KONVERZAČNÍ\\_ANALÝZA](https://www.czechency.org/slovník/KONVERZAČNÍ_ANALÝZA). Poslední úprava: 2.11.2023.

## Seznam grafů

Graf č.1: Zastoupení výpovědí moderátorky Jany Chládkové v jednotlivých mikrorozhovorech

## Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Dodržení časového limitu u moderátorky Jany Chládkové

Tabulka č. 2: Dodržení časového limitu u moderátorky Lucie Hostačné

Tabulka č. 3: Dodržení časového limitu u moderátora Jana Macouna

## Seznam příloh

Příloha č. 1: Přepis rozhovoru s dramaturgem pořadu Noční linka Zdeňkem Novákem

Příloha č. 2: Přepis rozhovoru s moderátorkou Janou Chládkovou

Příloha č. 3: Přepis rozhovoru s moderátorem Janem Macounem

# PŘÍLOHY



## **Příloha č. 1: Přepis rozhovoru s dramaturgem pořadu Noční linka Zdeňkem Novákem**

### **Jaké povinnosti má moderátor během vysílání Noční linky?**

Nejen během vysílání, ale od samého začátku. Zaprvé moderátor musí vymyslet téma vysílání a vložit ho do našich systémů, aby na něj viděli ostatní, aby se zkoordinovalo zaměření témat, aby třeba v průběhu jednoho týdne nebyla dvě skoro stejná témata. Poté, co vymyslí téma, tak musí napsat krátký článek na web, který svítí v den vysílání. Kromě toho, že zanesete téma do systému, tak udělá takovou omáčku pro web editora, který vyrobí článek. Potom se moderátor před samotným vysíláním musí připravit ve studiu na technické připojení. Přihlásí se do aplikace pro komentování příspěvků na webu pod tím článkem, kde ty příspěvky od posluchačů zveřejňuje. Není to tak, že by moderátor skrýval příspěvky, ale naopak všechny musí aktivně zveřejnit. Všechny, které jsou k tématu, které nejsou urážlivé. Samozřejmě ty, které nejsou k tématu Noční linky nebo někoho napadají, tak nezveřejňuje. U každého toho názoru, který někdo na webu připiše, musí moderátor aktivně zmáčknout tlačítko zveřejnit komentář, aby byl na webu viditelný pro všechny ostatní. Před vysíláním se tedy technicky připraví, pročte si vzkazy, které hlídá i v průběhu celých dvou hodin. Pak už během té Noční linky: komunikace s posluchačem, technické odbavení vysílání, to znamená pouští hudbu, znělkovou grafiku, počítá čas, aby se pohyboval v rámci stanovené formátové hodiny a aby první hodina skončila těsně před půlnocí a aby se prostě vešel do toho dvouhodinového bloku. Co se týká té technické stránky, tak má za úkol tedy odbavit to sám bez pomoci technika nebo mistra zvuku, vysílacího technika. Prostě odbavuje si to sám, a to jak hudební složku, tak tu znělkovou grafiku, tak pouští do vysílání telefonáty. S tím, že záleží na přístupu jednotlivých moderátorů. Někdo bere ty telefonáty přímo do vysílání, někdo se s posluchačem během písničky pozdraví a nechá ho čekat, až skončí, a vezme ho do vysílání pak. Záleží na rozhodnutí moderátora.

### **Víte, jak toto praktikují jednotliví moderátoři?**

To nevím. Taky záleží na tom, kdy se posluchač dovolá. Když je to těsně před vstupem, tak to ani nelze si s ním povídat předem a bere se přímo do vysílání. Ale většinou je to tak, že všechny pozice v našem telefonickém programu jsou obsazené a že po dobu těch dvou hodin je takový zájem, že si moderátor musí vybírat. Netrpíme nezájmem, že by lidé netelefonovali.

### **Ví moderátor dopředu nějaké informace o volajícím posluchači?**

Vidí telefonní číslo a pokud některý z jeho kolegů telefonní číslo označil nějakým údajem, jménem nebo odkud volá, tak pak vidíme, kdy telefonoval naposled a kdo telefonuje. Ale musí to tam někdo napsat. Podle toho se taky moderátor rozhoduje, třeba může preferovat posluchače, který se dlouho nedostal ke slovu.

### **Do jaké míry volají stále stejní posluchači a do jaké míry volají posluchači noví?**

Noční linka má pevné jádro posluchačů, kteří se aktivně zúčastňují a kteří se pokouší dovolat každý den, ale samozřejmě že se tu a tam vyskytne i volající, který se příliš často neúčastní. Je na moderátorovi, pokud se mu zrovna nedovolá sada posluchačů, kteří volají velmi často všichni, aby preferoval někoho, koho zná méně. Tam zas záleží na tom, jak dlouho ten moderátor vysílá, jak moc posluchače zná. Když je to moderátor novější, tak mu pár měsíců trvá, než se seznámí s publikem, aby preferoval někoho, kdo tam tak často nevystupuje. V jeden okamžik lze do vysílání spojit najednou dva posluchače a povídat si se dvěma najednou, což se v Noční lince neděje. Moderátorovi se zobrazuje maximálně šest posluchačů, kteří volají v jeden okamžik. Pokud tedy volá větší množství lidí, tak má na výběr z šesti nejrychleji volajících.

### **Pokud tedy moderátor zvedne telefon, má čas například po celou dobu trvání písničky, aby se s posluchačem domluvil na následujícím rozhovoru?**

Záleží na tom, kdy mu to zvedne. Někdo třeba čeká až do půlky písničky, aby posluchač na lince nečekal moc dlouho. Někdo to zvedne hned na začátku a třeba čtyři minuty čeká. Někdo, třeba já, bere posluchače rovnou do vysílání při vstupu, který následuje po konci písničky, kdy připomínám téma, tak to tam prostě střelím a posluchač je rovnou ve vysílání. Takže někdo se s posluchačem dopředu nepředstavuje a někdo s posluchačem prohodí pár slov a už tuší, jakým směrem se to bude ubírat. Myslím, že kolegové je berou spíš při té písničce, aby si je oťukali nebo s nimi prohodili pár slov. Někdo ale může preferovat, že je bere přímo do vysílání, protože oni mají tendenci už při tom tichém telefonu začít vyprávět.

### **Existuje nějaká komunita mezi volajícími posluchači? Mají někde prostor, kde se spolu mohou bavit mimo vysílání?**

Český rozhlas nijak nepodporuje, aby taková komunita vznikala, ale spontánně ta komunita vzniká. Pravidelně volající posluchači Noční linky už se ale natolik dobře znají, že jsou schopni se sami mezi sebou propojit, komunikovat. Má to samozřejmě svá úskalí, i třeba nést nelibě

vyjádření jiných posluchačů a podobně, což my nijak nepodporujeme, aby nedocházelo k nějakému uzurpování tohoto pořadu touhle komunitou.

### **Jsou předem dané parametry, jak má rozhovor vypadat?**

Měl by být nekonfliktní, empatický, témata jsou volena oddychově, nevolíme témata konfrontační, jsou to spíše témata ze života, která mají navodit pohodu, vzpomínky, jsou spíše lifestylová. To, aby posluchači diskutovali na téma politika a zásadní společenské otázky, od toho jsou jiné pořady. Moderátor se má snažit vést rozhovor empaticky, pohodově, nekonfliktně. Mělo by jít o rozhovor, a ne monolog posluchače. Takže takové má zadání, aby si s tím posluchačem povídal a nepředal mu jen slovo a posluchač spustil, měl by mu pokládat doplňující otázky. Ten jeden telefonát by se měl vejít do stopáže čtyři až pět minut. Samozřejmě se občas stane, že je telefonát kratší nebo delší, ale je tam daná ta formátová hodina, aby měl pořad každý den podobný rytmus a proporce.

### **Jsou tyto parametry uvedené v nějakém dokumentu?**

Písemně jsou stanovené technické detaily pro vysílání pořadu, formátová hodina, to znamená proporce hudby a slova. Existuje jakýsi manuál, ale přímo manuál pro to, jak komunikovat s posluchačem není, moderátor by se při tom všem měl řídit platnými zákony a kodexem. Samozřejmě ví, že v případě, že se posluchač v promluvě dostává mimo stanovené téma nebo dochází k porušování kodexu a napadání jiných osob, tak je povinen na to zareagovat a rozhovor ukončit nebo připomenout návrat k původnímu tématu, které je stanovené.

### **Existují nějaké komunikační strategie, kterými byli moderátoři proškoleni a které by měli dodržovat?**

Komunikační strategie lze shrnout jednou větou: přimět posluchače, aby se držel tématu ve vší slušnosti. Pokud to posluchač nerespektuje, tak se velmi slušně snažit vrátit ho do původních kolejí, a pokud to není možné, to znamená posluchač mluví mimo téma anebo by někoho napadal, tak má povinnost zase ve slušnosti bez emocí rozhovor ukončit.

### **Je daná doba, jak dlouho může posluchač mluvit v kuse bez přerušení moderátorem?**

Daná není, ale moderátor je instruován tak, aby se snažil o co největší strukturování toho vymezeného času okolo pěti minut do otázek a odpovědí, aby co nejvíce omezil to, aby se jednalo o pětiminutový monolog. Samozřejmě závisí na stanoveném tématu. Některá témata vybízejí k větším monologům posluchačů, jiná k více strukturovanému rozhovoru.

## **Mají moderátoři instrukce, co dělat, pokud rozhovor s posluchačem přesahuje maximální stanovenou dobu?**

Moderátor se musí vejít do stanoveného času, takže mají pokyn, když posluchač provádí značný monolog přesahující stopáž, že ve větě, kde posluchač udělá logickou tečku, se s ním musí natvrdo rozloučit a už ho nepustit ke slovu, když to opravdu výrazně nabourává schéma pořadu. Dramaturgie pořadu před pár lety doznala změn ve prospěch kratších vstupů. Dřív nebylo výjimkou, že promluvy jednotlivých posluchačů dosahovaly deseti až patnácti minut.

## **Jak probíhá výběr tématu pro konkrétní díl pořadu?**

Moderátoři v tom mají volnost s tím, že je stanoveno, že se v Noční lince nemají řešit závažná společenská a politická témata. Od toho jsou v rozhlase jiné pořady. Má se jednat o témata v uvozovkách lifestylová, ze života, vztahová. Moderátor by se při vymýšlení témat měl dívat časově okolo, která témata se v daném měsíci objevila, a především v daném týdnu, aby třeba jeden den nebylo nejoblíbenější jídlo a na konci týdne nejoblíbenější zákusek, což i taková témata zaznívají, třeba i z kuchyně, hobby témata. Takže volbu mají, občas, když si nejsou jistí, tak konzultují vhodnost tématu.

## **Jaký má téma vliv na výslednou podobu dílu? Vidíte tam nějaké souvislosti?**

Samozřejmě. Pokud je to vztahové téma, rodinné téma, tak často je tam mnohem víc emocí. Takové vydání může být emotivnější, než když je stanovené téma třeba „tip na výlet“ nebo hobby téma, kdy je to spíš třeba úsměvnější. Takže téma určitě ovlivňuje náladu pořadu, třeba i délku výpovědí a vzájemné reagování posluchačů na sebe. Někdy se také stane, že nějaký telefonát je natolik výrazný nebo vzpomínka natolik podobná těm, které prožívá každý z nás, že posluchači ve větší míře na ten daný telefonát reagují a strhne se taková lavina, že se pak téma zúží na nějakou konkrétnost. To je třeba příklad hobby tématu o pečení a telefonátu o tom, že posluchač nedá dopustit na remosku, a všichni se začnou bavit o remosce.

## **Vybírají si jednotliví moderátoři typologicky stejná témata? Nebo je to různé?**

Samozřejmě že je znát rukopis jednotlivých moderátorů a to, co jim je blízké. Někdo je spíš přes vzpomínková témata, jiný přes vztahová, jiný přes témata všedního života a podobě. Každý z moderátorů Noční linky je osobnost a je dobře, že každý preferuje to, co mu je blízké, o čem se chce s posluchači bavit. Výběr tématu ovlivňuje také to, že jim posílám výročí pro daný měsíc, která se pojí s jednotlivými dny, a můžou se od toho výročí odrazit, a díky němu utvořit nějaké téma.

## **Vnímáte rozdíly v projevu jednotlivých moderátorů? Případně jaké?**

Rozdíly tam určitě jsou. Někdo je civilnější, někdo je komornější, někdo je víc empatický a někdo méně. Taky záleží na tom, jaké téma si zvolí. Každý moderátor má svůj okruh příznivců a těch, kteří ho neslyší tak rádi, jako některého z jeho kolegů. To se ukazuje i na tom, že pokud je jistá nespokojenost s moderátorem, tak e-maily, které tuto nespokojenost vyjadřují, jsou poměrně vyrovnané. Není to tak, že by chodily nespokojené nebo naopak spokojené e-maily jenom na adresu jednoho z moderátorů Noční linky. Je to pořad, kde je dobře, když se projeví osobnost moderátora, inklinace k určitým tématům a styl komunikace. Jsou to zkušenosti moderátoři, kteří vědí, co dělají. To, co především sledujeme, je to, aby se pořad držel v intencích formátové hodiny a stanovených časových pravidel.

## **Jak byste ohodnotil zařazování osobních informací o moderátorech do vysílání?**

Pokud to nepřeváží nad postřehem posluchače, ale je to spíš takový doplněk nebo rozbuška pro další diskusi, abychom navnadili další volající tým, že třeba zveřejníme náš nejoblíbenější zákusek nebo pohoří pro výlet, tak je to vítáno. V tomhle případě si osobní pohled a zkušenost moderátora vzhledem k povaze pořadu můžeme dovolit. Ale nesmí to převážit nad hlasem posluchačů.

## **Jsou nějaké aspekty, které by moderátoři při vysílání pořadu Noční linka měli zlepšit? Jsou tam nějaké problematické faktory?**

Připomínám jim dostatek empatie a řeším s nimi, pokud je nějaká konstruktivní připomínka posluchače. Občas s moderátory řešíme technické záležitosti, zpětný poslech Noční linky, tip na nějaké téma. Občas řešíme, že je vstup s posluchačem příliš dlouhý nebo reakce a stížnosti jednoho posluchače na druhého. Někteří posluchači třeba kritizují, že jiní se tam dovolávají příliš často. Občas se stalo i to, že se chtěli vzájemně slovně napadat a reagovat na sebe, což nepodporujeme a takové, ať už telefonické nebo písemné, konflikty mezi nimi ukončujeme. Častou připomínkou je to, že někteří posluchači kritizují, že je v pořadu příliš mnoho hudby, že se dává příliš malý prostor pro telefonáty. Jiní by zase uvítali více hudby. Vzhledem k tomu, že pořad je vysílán denně, prostoru je dost. Hudba je tam proto, že spousta posluchačů má pořad jako kulisu a není jeho skalním fanouškem, že by do něj telefonoval. Bere to jako každé jiné vysílání a je zvyklý na určitý podíl slova a hudby, tak není důvod, aby se v tomto pořadu nehrálo. Už takhle je tam větší podíl slova než v běžném vysílání.

### **Pokud posluchači tohoto pořadu tvoří komunitu, jak je velká?**

O šíři komunity fanoušků nemáme povědomí. Aktivně vznik takové komunity nepodporujeme a neúčastníme se jí. Že by vznikl nějaký klub posluchačů Noční linky, který bychom podporovali a nějak institucionalizovali, tak to ne.

### **Podle čeho je vybíráno řazení jednotlivých moderátorů?**

Velmi prakticky podle časových možností jednotlivých moderátorů. Pro žádného z moderátorů není Noční linka jediným moderačním blokem. Všechno jsou to externí pracovníci ze stanic, kde moderují běžné denní vysílání, takže to vyloženě záleží na časových možnostech jednotlivých moderátorů s tím, že se snažíme, aby se pestře prostřídali v celém měsíci, aby nevznikaly dlouhé bloky moderování jednou osobou. Snažíme se, aby jeden moderátor moderoval maximálně dva dny po sobě jdoucí a více ne, aby tam prostě byla ta pestrost a nevznikaly nějaké turnusy, kdy by každý z moderátorů vysílal několik dní najednou. Takže není tam žádné genderové vyvažování, aby se střídal muž s ženou nebo aby se střídal moderátor z Čech a z Moravy.

### **Proč nejsou záznamy pořadu Noční linka na portále [www.mujirozhlas.cz](http://www.mujirozhlas.cz)?**

Záznamy Noční linky jsou k dispozici v hodinových záznamech na webu Českého rozhlasu včetně hudby. Podcastová forma záznamu zbavená hudby na portále Mujirozhlas zatím není poskytována i vzhledem k tomu, že systém automatického stříhu má problém s přechodem z jednoho dne do druhého, aby to automaticky odbavil, když je ten pořad vysílán ve dvou různých dnech, protože jde přes půlnoc.

### **Vy jste někdy moderoval tento pořad?**

Ano, moderuji ho v případě, když neobsadím službu nebo nemám náhradu za nemocného moderátora, takže ve výjimečných případech jako záskok.

## **Příloha č. 2: Přepis rozhovoru s moderátorkou Janou Chládkovou**

**Máte představu, do jaké míry volají do pořadu Noční linka stále stejní posluchači a do jaké míry volají posluchači noví?**

To samozřejmě nemůžu vědět, ale podle telefonátů se mi zdá, že často volají stejní posluchači. Na druhou jsem se dozvěděla, pan Novák nám psal, že Noční linku každý den v průměru poslouchá tuším 28 tisíc lidí, což těch zhruba 12 nebo 13 telefonátů za 2 hodiny nemůže pokrýt to množství lidí. Kladu si spíš otázku, jak je možné, že se určitým posluchačům daří často dovolat. Anebo jestli ti ostatní posluchači třeba nevolají. Mám v rádiu kolegu a jeho maminka, která už nežije, poslouchala Noční linku, ale nikdy nezavolala. Já jsem ji i přes Jirku prosila, aby zavolala, ale ona říkala „ne, já ráda poslouchám, ale já nechci mluvit“. Tak i to je možná příčina, že někteří nechtějí mluvit, ale rádi poslouchají ty příběhy. Ale je pravda, že už i ti posluchači, kteří volají často, tak mi říkali – protože já samozřejmě neposlouchám Noční linku – že se ty příběhy i často opakují a sami by chtěli, aby se tam dovolávali noví posluchači. Takže když to přeženu, tak si myslím – mám teď dokonce posluchače, který mi nikdy nevolal, je to čtyřicátník – že ano, ale ten vzorek je daleko menší než těch, co volají často.

**Jak byste popsala svůj vztah s volajícími posluchači?**

Já je mám ráda. Kdybych je neměla ráda, tak to dělat nebudu. To je takový v uvozovkách kulturní pořad, kde je ten kontakt s posluchačem i tím, že posluchač může říct svůj názor na téma a my jsme jenom takoví jakýsi průvodci. Víím, že když lidem skáče do řeči, tak to posluchači vyloženě nesnáší. To mi i volají nebo píšou, že to nemají rádi, to je takový věčný boj. Já Noční linku dělám strašně dlouho, ne úplně od samého začátku, ale skoro, a za tu dobu, teď to řeknu hloupě ale, mně řada posluchačů už nevolá třeba i z toho důvodu, že už umřeli, a já o nich víím, že mi to někdo sdělí, že ti lidé už nejsou, a tak nějak se třeba rozloučíme. Prostě kdyby mě to nebavilo, tak to dělat vůbec nebudu, ale je to vyčerpávající. Musím říct, že za ty dvě hodiny rozhodně nepříjdu domů a nelehnu si. Máte to pořad v hlavě a různé příběhy vám doznívají.

**Jak byste popsala svou roli při rozhovoru s posluchačem? Cítíte se spíš jako nějaký jejich přítel nebo moderátor?**

Spíš průvodce. U některých posluchačů je to vyloženě už na té vlně, že je poznám podle hlasu, už víím, kdo to je. Nemusí se mi ani představovat a už víím, kdo volá. Za těch x let už to prostě vííte. Rozhodně nejsem v uvozovkách přítel na telefonu. Myslím si, že každá práce má své

hranice, a já se je snažím dodržovat. Takže ano, mám je ráda, ale je to moje profese a nejsme v příbuzenském vztahu. Takže je to o tom, nastavit si hranice, a já si myslím že se mi to docela podařilo.

### **Máte s posluchačem nějaký kontakt před tím, než je rozhovor vysíláný do éteru?**

Ano, je to, že si ho naberete během písničky a kolikrát vám posluchači řeknou věci, které by do éteru neřekli. Takže vy vlastně jedete celé ty dvě hodiny tak jako na plný plyn. Není to tak, že by člověk řekl „á písnička, já si někam odskočím“, to neexistuje. Já nabírám toho posluchače, potom si připravuji další smsky, zprávy, co přijdou přes webový formulář, přes e-mail. Nevím, jak ostatní kolegové, ale já to mám takhle.

### **Řekla byste, že rozhovor probíhá se všemi posluchači podobně, nebo vnímáte třeba nějaké typy posluchačů?**

Samozřejmě, jsou to různé typy posluchačů. Dám vám třeba konkrétní příklad, paní posluchačka Nora, to je bývalá obvodní lékařka. Když je jakékoliv téma, tak ona třeba mně nevolala pokaždé, ale když zavolala, tak to skutečně mělo hlavu a patu. Opravdu věděla, co má říkat a tak. Problém byl ji zastavit, ale my jsme si spolu proto nastavily pravidla. Mimo éter samozřejmě, nebudu urážet posluchače do éteru, to ne. Řekla jsem jí, že povídá moc hezky, že se mi to moc líbí, ale že každý posluchač má určitý čas a že ona ten čas nemůže překračovat dvojnásobně, potom by to takhle dělali všichni a nebyla by to Noční linka o 12 nebo 13 posluchačích, ale o 2, a to není možné. Mně se stalo, speciálně s ní, že jsem jí do vysílání třikrát upozornila, že už přetahujeme, že už je to neúnosné – ne v tomhle stylu – ale prostě jsem říkala „paní Noro děkuji, ale budeme končit, dáme příležitost dalším posluchačům“ no a ona si jela dál své. Takže jsem ji upozornila ještě podruhé, potřetí a pak prostě už šla z éteru. A příště jsem jí řekla, že takhle fakt ne, protože já nechci být člověk, který bude korigovat, koho vezme do vysílání a koho ne. Já to opravdu беру, ten, kdo se dovolá, tak jde do vysílání. My ale zase máme pravidla, které nám určuje náš šéf nebo tak, takže to prostě lidi musí pochopit. Ale vy jste se ptala na ty typy. Tak samozřejmě, jak je to ve společnosti, tak i v Noční lince je to typ od typu a každý člověk, který volá, je úplně jiný. Myslím si, že bych tam nenašla nějaké úplně shodné typy, ale je pravda, že jedno společné to má, a to je to, že se ti lidé cítí třeba osamělí nebo sami a ta Noční linka je pro ně skutečným přítelem.



### **Soustředíte se při rozhovoru plně na posluchače, nebo u toho musíte řešit nějaké další záležitosti?**

Bohužel musíte řešit i další záležitosti. Neříkám, že vždycky, ale někdy musíte. A to je třeba, přijde vám nový e-mail a vy to po tom rozhovoru potřebujete pustit do éteru. Takže máte takovou tu rozdvojenou osobnost, že posloucháte, abyste mohli reagovat, a zároveň do toho řešíte e-mail nebo jinou zprávu.

### **Do jaké míry je váš projev při rozhovoru s posluchačem rutinní a do jaké míry řešíte nové situace?**

Do určité míry to rutina je, protože to má nějaký úvod, závěr, mezitím písnička, rozhovor, písnička, rozhovor. Tak do této míry je to rutina, ale jinak si myslím, že každá Noční linka je naprosto jiná a je to podle toho, kdo se vám dovolá. Někdy si myslím, že je téma, že na to musí zavolat mraky posluchačů a že to bude moc pěkné, a kolikrát – nestává se to naštěstí moc často, ale párkrát se mi to za ty roky stalo – šel člověk domů jako zpráskaný pes, že to prostě nebylo to, co od toho očekával. A někdy si zase říkám, nevím, jestli jsem vhodně zvolila téma, jestli je to bude bavit a jestli budou volat. No a telefonní linka se nezastaví a přijde mi hodně mailů a zpráv přes webový formulář. Takže každá ta Noční linka je opravdu úplně jiná.

### **Máte nějaké své strategie pro ukončování rozhovorů?**

Já jsem asi taková, že to neumím úplně razantně utnout, protože chápu, koho mám na druhé straně. Ten člověk, když se vůbec rozhodne zavolat, tak je to pro něj kolikrát stres, a kdybych ho utnula uprostřed slova nebo tak, tak si myslím, že by ten člověk, který se odhodlal, už třeba nikdy nezavolał. Takže se to skutečně snažím ukončit tím, že řeknu „tak vám mockrát děkuju, čas nám vypršel“, „musíme dát příležitost dalším posluchačům, protože by byli smutní, kdyby se do té Noční linky nedovolali“ a snažím se to dělat spíš touto jakoby slušnou metodou, a ne toho člověka úplně zaříznout. Ale stalo se, nebudu lhát, že ne, že jsem musela bez milosti jakoby stáhnout toho člověka. To se ale za celou tu dobu stalo možná dvakrát, víckrát ne. Ten člověk byl buď opilý, já jim vždycky říkám, jakmile tam padne jedno vulgární slovo, to oni ví, ti co poslouchají moji Noční linku, a myslím si, že i kolegů, tak že je bez milosti stáhnou. Tam prostě nepatří, aby se tam někdo urážel, dával vulgární slova a jakmile by zamířili i k politice, tak protože politická témata nikdy nedáváme, tak je to to samé. Řeknu prostě „ne, do Noční linky to nepatří, v Noční lince si povídáme o jiných tématech, zavolejte do pořadu, které tomu přísluší“. Takže v těchhle případech bych toho člověka stáhla.

**Nastala někdy situace, kdy jste v průběhu rozhovoru musela výrazně změnit styl svého projevu? Případně jaká?**

Nestalo se mi to, opravdu ne. Myslím si, že to na té druhé straně už poznají. Jakmile tam cítím, že je něco špatně, tak se s tím takzvaně nepáru a toho člověka prostě stáhnou a do vysílání to těm posluchačům i řeknu „prostě nepatří to do vysílání Noční linky a nebudu to tolerovat“. Tohle jsem už takhle kolikrát použila.

**Připravujete se nějak dopředu na rozhovory?**

Ne. Já jsem v Noční lince řadu let dělala úvodní rozhovor s hostem, a ten jsem si samozřejmě připravovala. Byl to host na telefonu, který hovořil k tomu tématu, o kterém potom hovořili posluchači. Byla to první desetiminutovka a myslím si, že to tak bylo správně. Ale protože to tak nedělali všichni kolegové, tak to potom někteří posluchači vítali, jiní to nevívali a byl z toho takový guláš. Takže jsem to asi poslední dva roky přestala dělat, ale stejně si to někdy neodpustím, jako třeba teď na Vánoce, kdy budu mít pohádkové téma a budu mít skvělého hosta na telefonu, bude to Lucie Konášová, scénáristka. Takže někdy se to snažím posluchačům nějak zpestřit, ale říkám, ne každý to chce. Jsou posluchači, kteří mi vyčítali, že je potom málo času na ně. Takže to je člověk od člověka.

**Máte při rozhovoru s posluchačem připravené otázky nebo tematické body, o čem mluvit?**

Mám, to si připravuji. Takový ten základ dotazů, ale to ostatní potom skutečně vyplývá z toho, co mi posluchač v danou chvíli říká. A proto se musíte soustředit, co vám ten posluchač říká, protože pak byste nemohla reagovat. Nebudu lhát, občas se dovolá i posluchač, který začne mluvit naprosto mimo téma, a vy to musíte kulantně ukončit, protože ostatní posluchače, kteří jsou při věci, tak by je to obtěžovalo.

**Popsala byste rozhovor s posluchačem spíše jako spontánní nebo spíše připravený tak, aby splňoval parametry, které vyžaduje Český rozhlas?**

Já myslím, tedy alespoň v mé Noční lince, ale myslím, že i u kolegů, že jsou spíš spontánní. Nezažila jsem, že by někdo měl vyloženě něco připraveného. Až na to, ale to už je taky dlouhá doba, že nám volala posluchačka z Plzně, a ta recitovala básně. Naštěstí musím říct, že už se mi dlouho nedovolala. Já to nemyslím ve zlém, ale to prostě nepatřilo do Noční linky, protože to bylo mimo téma. Já jsem se jí to snažila vysvětlit, že je to sice krásná bohulibá činnost, ale nepatří do Noční linky, pokud se zrovna nebavíme o básních nebo na podobné téma.

### **Podle čeho volíte téma jednotlivých dílů?**

Když jsem začínala s Noční linkou, tak jsme měli témata, že co se na ten daný den odehrálo v kalendáriu, tak jsme si v uvozovkách museli vybrat nějaké to téma daného dne. Dnes už je to jinak, že si témata vybíráme sami. Já většinou sázím z toho, co prožiji třeba v poslední době. Co se mi stane, na co narazím, tak to se mi hned odrazí v Noční lince.

### **Jaký má téma vliv na výslednou podobu dílu? Vidíte tam nějaké souvislosti?**

Naprosto. Já si zase pamatuji konkrétní případ, v začátku, když jsem ještě pořádně nevěděla, jak Noční linka probíhá, to byla ta témata z kalendária, tak já jsem měla hosta, pana Remka, a bylo to myslím téma první člověk nebo let do vesmíru. To byla taková katastrofa. A já jsem si myslela, že to bude naprosto skvělé, úžasné téma, byla jsem úplně taková nabuzená. A já jsem šla domů doslova – to byl ten případ – zpráskaná jako pes, protože se to vůbec nehýbalo. Lidi nevolali, přitom ten rozhovor s panem Remkem byl naprosto úžasný. Ale nebylo to téma, které uměli nebo chtěli uchopit. Potom to našťěstí prošťouchl jeden posluchač, který zavolal, a pak už se to rozjelo. Ale musím říct, že jsem měla perných 30 minut.

### **Volíte různorodá témata, nebo je máte typologicky podobná?**

Já mám ráda zvířata, mám ráda sociální témata. Snažím se, aby to tam nebylo často, ale přesto se neubráním u těch zvířecích témat. Ty samozřejmě mají lidi rádi, protože lidi, co volají do Noční linky, tak většina má ráda nebo má nějaké zvíře, takže na to téma rádi hovoří. A potom, jak říkám, vybírám si taková sociální témata, prostě mě o tom baví s lidmi mluvit.

### **Co vás vede k ukončení rozhovoru, kromě časového limitu?**

Když je to mimo téma, když se člověk točí v kruhu, neumí to ukončit, někteří posluchači se opakují dokola, tak potom to taky nějak vhodně utnu, protože by to obtěžovalo posluchače, kteří poslouchají doma, třeba u toho sedí, leží a říkají „jé, ono se to pořád opakuje dokola, proč už to ta moderátorka neukončila“.

### **Jak byste popsala svůj styl projevu při rozhovorech s posluchači?**

Já doufám, že mi to věří. Aspoň mám takovou zpětnou vazbu, že mi posluchači říkali nebo psali, že jsem jejich. Že se mi i rádi svěřili s určitými věcmi, že cítí, že to nemám jenom jako povinnost, ale že mě ta práce baví a že jsem tam v tu chvíli pro ně.

### **Mění se váš projev v průběhu rozhovoru – na začátku, ve středové části a na konci?**

Já myslím, že ne, ale nevím. To by posoudili posluchači nebo někdo jiný.

### **Jsou nějaké aspekty ve vašem projevu při rozhovoru s posluchačem, na kterých byste ráda zapracovala?**

Určitě. Opakovalo se mi tam – už si ani nevzpomenu jaké – slovo. Každý máme nějaký nešvar v jazyce a já jsem pořád opakovala jedno slovo, ale opravdu si už nevzpomenu, co to bylo. Dokonce mně z toho bylo úplně trapně, ale nemohla jsem si pomoci. Ale snad už se to odbouralo, doufám. Ale už si ani nevzpomenu, co to bylo za slovo, ale říkala jsem to dost často.

### **Myslíte, že by se podoba rozhovoru změnila, pokud by rozhovor neprobíhal telefonicky, ale posluchači by byli přímo ve studiu?**

To si vůbec nedovedu představit. Myslím, že to je v jejich případě dost nereálné. Pro mě by to bylo lepší, mám lidi ráda, proto ten pořad dělám, baví mě, že jim můžu, doufám, domů donést lepší náladu, pokud zrovna nemají. Ale myslím si, že jsou posluchači, kteří ani nechtějí zavolat. Takže představa, že jdou do studia, to si vůbec nedovedu představit, kolik procent lidí by bylo ochotno do toho studia vůbec přijít a mluvit s vámi tváří v tvář. Myslím si, že ta anonymita telefonátu jim pomáhá.

### **Pokud byste nebyla v roli moderátorky, trávila byste volný čas na zastávce nebo v obchodě, a právě tam byste potkala posluchače a začali byste se spolu spontánně bavit na stejné téma, které se objevilo v Noční lince, myslíte, že by se změnil styl vašeho projevu?**

Myslím si, že určitě. Já většinou vyzývám posluchače Noční linky, protože vystupuji na koncertech, a vždycky říkám „nebojte se, přijďte za mnou, řekněte, že posloucháte Noční linku, odkud jste, jestli jste mi volala, jestli se známe po hlase, já vás ráda poznám, abychom se viděli tváří v tvář“. Tak musím říct, že většinou posluchačky přijdou, většinou jsou to ženy, muži taky, ale je jich podstatně méně, alespoň v mém případě. No a pokud tedy mají odvahu a přijdou, a já jsem ráda, tak si povídáme úplně běžně jako kdybychom se setkaly někde u kávy, i když cizí lidé, ale bavíme se jako třeba se sousedkou nebo tak, což po tom telefonu někdy taky jde, že se vám lidi začnou svěřovat, ale ne každý takový je. Já si prostě myslím, že to osobní setkání – aspoň doufám, že tak na lidi působím – lidi trochu rozeběže, že se nestydí a že si povídáme úplně jako kdybychom byli, já nevím, ze sousedství. Mám pana posluchače Láďu, a tam už to přerostlo vyloženě v to, že o něm vím celou řadu věcí, jak žije, co dělá a tak. Dokonce se za

mnou byl pan Lád'a několikrát, myslím dvakrát nebo třikrát, podívat, takže už vím, kdo to je, kde žije, poznala jsem jeho paní, takže i tak se to dá.

**Při telefonickém rozhovoru, který jde přímo do éteru, mluví nějaké procento času posluchač a nějaké procento času moderátor. Myslíte, že by se to procento změnilo, kdyby rozhovor probíhal mimo éter?**

Jak se znám, tak možná jo. Procentuálně mluví víc posluchači samozřejmě a my jsme v té roli průvodců, alespoň v mém případě. A když jsme se viděli tváří v tvář, tak to bylo možná padesát na padesát, možná i já víc.

**Jak byste porovнала svůj styl ukončování rozhovorů v éteru a mimo éter?**

Někdy je to těžké ukončit, když se vás člověk na něco ptá a tak. Při rozhovoru tváří v tvář je to z mé strany samozřejmě složitější než v éteru. Já bohužel asi patřím mezi moderátory, kteří nejsou až tak rázní, že to dělám takovou tou pomalejší metodou. Možná že i to je v uvozovkách třeba chyba, ale já to jinak prostě neumím. Jak už jsem říkala, já mám ty lidi ráda, snažím se jim porozumět a chápu, co to znamená, když vůbec zvednou telefon a volají. Takže neumím být úplně takový kat nebo raz, i když vím, že bych měla, když třeba vidím, že pět minut limit běží, musím člověka ukončit, snažím se ho k tomu vést, ale neumím to zarazit ve vteřině. To fakt neumím, ani nechci umět.

### **Příloha č. 3: Přepis rozhovoru s moderátorem Janem Macounem**

**Máte představu, do jaké míry volají stále stejní posluchači a do jaké míry volají posluchači noví?**

Po posledním vysílání Noční linky, kde jsme probírali nakupování v Tuzexu, tak mimo jednoho posluchače byli všichni úplně noví s čistým listem nepopsaným. Někteří to připomínali do vysílání, že obvykle Noční linku jenom poslouchají a že tentokrát zavolali, aby taky řekli nějakou svoji vzpomínku zážitkovou na téma Tuzex. Obvykle to záleží hlavně na zajímavosti tématu, jestli se budu bavit s posluchači na téma vážnějších věcí, které třeba nezasáhne úplně tak velkou skupinu lidí, kteří by se k tomu třeba chtěli vyjádřit. Tak tam vždycky volá méně lidí. A o to hůř se ten rozhovor potom ukončuje v nějakém slušném stanoveném limitu, ale pokud je to téma odlehčené, a já se snažím dělat zejména odlehčená témata, tak tam je pak větší pravděpodobnost, že se k tomu připojí někdo nový. Nejsem asi úplně reprezentativní vzorek moderátora Noční linky, protože tu linku mám jenom čtyřikrát do měsíce, takže moje skutečná představa o tom, co je až tak pravidelné a kteří posluchači jsou pravidelní, je prostě taková vzdálená.

**Máte pocit, že mezi sebou posluchači tvoří nějakou komunitu?**

Já jsem na tohle samozřejmě Zdeňkem upozorňovaný, že ta komunita tam je. Víím, že se tam někteří posluchači zdraví, píšou tony příspěvků do e-mailu a podobně. Zpravidla se mi to ale moc do vysílání nedostane, maximálně ten, kdo zavolá a pozdraví. Ale já se toto snažím nedělat, nezmiňuji to pozdravování jako v některých jiných pořadech. Známe pořad Písničky od srdce, a tam je podmínka nebo takové nepsané pravidlo, jenom pěti lidem a dost. Tam je to větší průšvih, protože lidi zdraví každý den, stejní volající, stejní posluchači. Tady v Noční lince víím, že jsou, na druhou stranu, dělá-li to někomu dobře, asi fajn, ale já se to snažím spíš omezit nebo nevysílat, neříkat, když je to v psaném textu. A to z toho důvodu, že si myslím, že to akorát prudí všechny ostatní. A když někdo říká „já volám do Noční linky a nikdy se nemůžu dovolat“, tak zpravidla víím, že nemá pravdu, protože víím, kolik lidí volá. Ale záleží na přístupu moderátora, který má dost možností, jak to omezit nebo jak to nějakým způsobem upozadit. Posluchače, kteří mají nutkání říct „já jsem chtěl ještě něco říct k tomu včerejšímu tématu“, okamžitě zastavím a řeknu „včera bylo včera a dnes je dnes a já nevím, co se včera řešilo a neřešme to prosím dneska, máme to a to téma“. Takže záleží hodně na přístupu moderátora, jestli má dost zkušeností na to, aby to ukončil anebo aby byl rázný a stál si za svým. Obě dvě varianty mají dost nevýhodu v tom, že proti sobě popudíte spoustu lidí a můžete popudit

i některé posluchače, kteří vám potom začnou psát, jako mně píše jeden posluchač, a právě jsem se dozvěděl, že to je jeden člověk, který si mění své jméno a přidává příspěvky nebo posílá maily úplně nesmyslného charakteru na tohle téma.

### **Jak byste popsal svůj vztah s volajícími posluchači?**

Protože Noční linku nevysílám tak dlouho, tak si myslím, že neutrální. Rozhlas dělám 30 let. Byl jsem i na straně posluchačů. Třeba Jitka Lukešová je vlastně taková moje máma rozhlasová, protože jsem ji poslouchal, když jsem byl malý, a chtěl jsem být vždycky jako ona. Ani jsem nevěděl, že s ní jednou budu v jednom vysílacím studiu. Takže já jsem byl i na té straně lidí, kteří poslouchali, volali a přinášelo jim to do života něco, co jim vyplnilo nějaký smutek nebo něco, co jim dávalo nějakou radost a naději, co zrovna potřebovali v té době. Rádio bylo vždycky o pocitu, takže i já se snažím řídit podle pocitu k těm lidem, i když si nejsem úplně jistý, jestli mám dostatek empatie. Víím, že existují takoví moderátoři, kteří jsou úplně perfektní po všech stránkách, podle nějakých zavedených standardů, a nejsou jinak ničím charakterističtí. Zatímco existují moderátoři, kteří mají hluboký hlas, sameťák, z toho se rozpouštějí některé posluchačky, takže mají svoji lásku. Pak existují takoví moderátoři, jako jsem já, kteří mají zase průměrný hlas, snaží se svým hlasem posluchačům nějakým způsobem vlézt pod kůži. Ne se vnucovat, ale tak jako soucítit s nimi, ale zároveň si nechat nějaký odstup. Jestli se mi to daří nebo nedaří, to těžko říct. Myslím si, že k pravidelným posluchačům mám neutrální vztah. A vzhledem k tomu, že si nepamatuji jména a nepamatuji si hlasy, tak je to i pro mě trošičku jednodušší. Samozřejmě že pokud jsou posluchači, kteří mají nějakou charakteristiku, že ráčkují třeba nebo mají nějaký velmi zvláštní způsob vyjadřování, tak to si člověk zapamatuje, ale zase záleží.

### **Jak byste popsal svou roli při rozhovoru s posluchačem?**

Beru-li rozhovor nejen s posluchači pravidelně volajícími, ale obecně Noční linky, tak tam je moje role poslechnout si. V případě, že mi někdo řekne něco, co jsem nevěděl, tak přidat nějaký cit nebo nějaké vyjádření se – údiv. Protože to není jenom o tom, že někdo řekne „Dobrý den, volá nám Jitka, povězte, co máte k tématu. Dobře, aha hm, díky. Na shledanou a další volající.“. Myslím si, že role moderátora by měla být ta, že nejenom vyslechne, ale vzhledem k tomu, že to je pořad, který je hodně otevřený, tak zároveň by měl případně přidat i nějakou svoji poznámku k tématu. Takže o to já se snažím, i kdyby to bylo sebeobyčejnější, tak já třeba, i když víím, že jsem nikdy tu danou věc neudělal a může to vzbudit nějaký údiv, plácnu třeba – řeknou mi „měla jsem na vysvědčení z chování podmínku vyloučení“, tak já k tomu klidně

řeknu, že mě vyloučili z ročníku. Takže člověk by se měl s těmi lidmi ztotožňovat vlastním příběhem, samozřejmě asi v nějakých mezích. Otázkou je, do jaké míry na to je čas, protože podle nějakých interních pravidel máme, že ten rozhovor by měl být 5 minut, takže zase na nějaké daleké povídání asi není úplně prostor. A to je právě zase přístupem toho, kdo zadává téma, čím je složitější téma, tím to chce asi delší čas. Na druhou stranu, čím je víc posluchač rozrušený neboli čím víc je pro volajícího posluchače téma citlivé, tím je těžší ten rozhovor vést, aby to neskončilo pláčem anebo 15 minutami ve vysílání.

### **Když vedete rozhovor s posluchačem, cítíte se spíš jako moderátor nebo jejich přítel, známý?**

No, to je právě to zvláštní. Já jsem se osobně vždycky snažil být takovým společníkem, členem domácnosti těch lidí, kteří jsou na druhé straně. Za A si se všemi posluchači vykám, zcela výjimečně se najdou i takoví posluchači, kteří mě poslouchali na předchozí stanici, a oni mě osloví „ahoj“, tak já jim taky řeknu „ahoj“, ale vykám si s nimi. Ale jinak jsem pro ně člen domácnosti. Je potřeba si uvědomit, že pro posluchače nejste pouze jakýsi moderátor, ale pro vybranou skupinu i nějaký polobůh, kterého k životu potřebují. U starších lidí to tak je ještě víc, když jim odejde drahá polovička, tak se na něco upnou. A logicky, když poslouchají rádio, pustí si Noční linku, kde je někdo empatický. Myslím, že slovo empatie Noční linkou velmi rezonuje. Tam by prostě měli být empatictí lidé, kteří těm lidem ještě víc přinášejí něco, co oni do toho posluchačského srdce potřebují. Měl by tam být zkrátka člověk, který nejenom naslouchá příběhům, který je empatický, ale zároveň, který si uvědomuje, že s těmi lidmi žije v ten daný okamžik, že to není jenom o tom odvést práci tak, jak by měla být. Ale zároveň, aby i oni měli pocit, že jste tam nejenom pro všechny, ale i pro ně samotné. Když mi někdo něco řekne po poslechu ranního vysílání, tak já na to vždycky odpovídám „heleďte se, co jste si vybrali, to máte“. Nenadávají, protože oni ten můj atypický přístup do vysílání vlastně vyžadovali hned od začátku, protože moje ranní vysílání funguje jinak, ale všechno spojuje, že já jsem pro ty lidi takový neposedný vnouček. Takže rozhodně se nebudu řídit tím, a to myslím i Noční linku, že budu spisovný až moc. A jestli jsou „Vánoce za dveřmi“ nebo „Vánoce za dveřma“, to opravdu řešit nebudu, protože nejsem stroj.

### **Máte s posluchačem nějaký kontakt ještě před tím, než je daný rozhovor vysílaný do éteru?**

Ano, snažím se posluchače vzít – tam jsou krátké písničky – takže prakticky hned od okamžiku, kdy začne písnička. Popovídáme si, vždycky se zeptám na jméno, vždycky se zeptám na místo,



odkud volají, protože si myslím, že by všichni ostatní, co jsou ve vysílání, a především já, měli vědět, kdo je na druhé straně, a vlastně tím hodně zkrátily úvod celého vstupu, což je pro moderátora důležité. To je ten začátek „dobrý den, kdo nám volá, haló, kdo nás slyší“, tak to ztratíte půl minutu a už máte zase zkrácené povídání. A je to srdečnější, empatictější, když řeknete rovnou, že volá paní X a že nás poslouchá v Olomouci. A zároveň, to je můj případ, snažím se, když volá z nějaké vesnice, tak si hned na internetu najdu, co to je za vesnici. A pak rovnou řeknu ve vysílání „ta nám volá z malé vísky“, „vydáme se směr jižní Morava“ a podobně. Takže kontakt před vstupem je vždycky dobrý, protože mu zároveň můžete říct „vypněte si rádio, počkejte“. A je dobré také dopředu vědět, v jaké je v ten okamžik posluchač náladě, jestli je průměrný, optimistický, plačtivý. Což ale neznamená, že takový bude po celou dobu rozhovoru. Plačtiví bývají z okamžiku na okamžik, takže to se může samozřejmě rychle změnit. V tomto typu pořadu by mělo být víc srdečnosti, empatie moderátora k posluchačům. Ale sám jako moderátor s žádným posluchačem Noční linky kontakt mimo Noční linku nemám.

**Řekl byste, že rozhovory v Noční lince probíhají se všemi posluchači podobně, nebo vnímáte třeba nějaké typy posluchačů?**

Znovu říkám, záleží na tématu. A protože si pamatuji hlavně tedy poslední vysílání, tak tam se mi do vysílání dostalo myslím 14, 15 volajících posluchačů. To je prostě velké množství. A to je právě ono, když v někom vzbudíte nějakou vzpomínku. A to si myslím, že dělá málo moderátorů. Ti, kteří třeba teprve začínají nebo nevysílají tak dlouho, tak si myslím, že pokud mají špatného nadřízeného, tak třeba ani nevědí, pro koho vysílají a co by mělo být cílem. Myslím si, že moderátor by k těm posluchačům měl mít takový přístup, aby v případě, že se jedná o kontaktní pořad, vzbudil nějakou emoci, protože rozhlas je o představě a o emoci především. A pokud je to žádoucí, tak aby je vlastně vymrštil k tomu, aby zatelefonovali. Takže se potom stane ve výsledku to, že vám někdo zavolá, řekne „dobrý den, já volám poprvý a vůbec nechci do vysílání“. A já odpovím „ale já chci, abyste šel do vysílání, neříkejte mi svůj příběh, chci to slyšet, ale neříkejte mi to teď, já to chci slyšet až s posluchači najednou“. Takže moderátor má vzbudit nějakou emoci, a když je to v rozumných mezích, tak je to moc fajn.

**Myslíte, že téma má tak velký vliv, že posluchač, který zavolá do jednoho dílu na nějaké téma a je velmi mluvný, že ho nemůžete zastavit, pak zavolá jindy zase na jiné téma, a tam se najednou chová jinak, např. je jednoduché ho zastavit a ukončit rozhovor?**

Rozumím otázce, ale zase musím říct tak neutrálně, já vlastně ani nevím. To už je charakteristika těch lidí, ať máte téma lehké či těžké, někteří posluchači mají vždycky co říct.

Říká se, že když moderátor chce něco říct do vysílání, tak by to měl říct do 1 minuty nebo do 40 vteřin. U posluchačů to bude samozřejmě asi delší, ale pokud už zavolají, tak asi pravděpodobně s tím, že nějaký příběh mají a mají srovnané, co řeknou. Pokud potom po 3 minutách po vyřčení toho příspěvku udělají tečku, tak to je přesně ten okamžik, kdy já zbystrím a rovnou se to snažím nenásilnou formou směřovat k ukončení. Kdybych byl posluchačem Noční linky, tak přesně vím, který posluchač tam volá každý den, a ty jeho příběhy by mi potom lezly krkem. Zároveň se ale taky může stát, že ho přijmu jako člena své domácnosti. A když ten člověk nezavolá třeba měsíc, tak třeba zavolám já, což už se taky stalo. Posluchač se ptal, že se pán XY dlouho neozval, tak jestli o něm něco víme, ať dáme vědět. Je to kontaktní pořad, asi tam patří pravidelní posluchači s občasným pozdravem pro ostatní, ale hlavně tam musí být nějaký příběh, který je věrohodný.

### **Soustředíte se při tom rozhovoru plně na posluchače, nebo u toho musíte řešit nějaké další záležitosti?**

Jenom čas. Vnímám posluchače a u toho hlídám čas, a to nejen délku toho vstupu, ale především vnímám, jak dlouho mluví jenom posluchač, protože někdy je třeba ho přerušit, protože když ho nepřerušíte, tak se stane, že jakmile řekne ten svůj příběh, tak udělá ráznou tečku a potom nám to všechno pokazí tím, že řekne do vysílání „A posloucháte vy mě vůbec? Slyšíme se, jsme ve spojení?“. Tak je lepší vnímat ten čas a po určité době jim dát na vědomí, že tam opravdu jste. A pokud ten člověk mluví o jiném tématu, tak ho taktně přerušit. Takže vnímám hlavně čas, ani ne technické podmínky. Tam je jedna technická – buď to jde do vysílání a je to kvalitní, myslím po technické stránce, anebo není. Nic jiného sledovat nemusím.

### **Do jaké míry je váš projev při rozhovoru rutinní a do jaké míry řešíte nové situace?**

Živé vysílání přináší jenom neočekávané. Nikdy nevíte, co se stane. Živé vysílání je to nejsložitější, ale pro mě zároveň nejkrásnější v rámci rozhlasu. Okamžitě slyšíte zpětnou vazbu. Okamžitě se projeví, jestli jste poslouchal dobře a jestli jste naladěný na stejnou vlnu.

### **Máte nějaké své strategie pro ukončování rozhovorů v Noční lince?**

Ono to neumí spousta moderátorů. To už je tak vžitě, že když já jako moderátor někde dělám nějaký vstup do vysílání nebo něco předtáčím a je tam použitý můj hlas, ze kterého se bude něco stříhat, tak se snažím dělat tečky. Při tom projevu musí být slyšet tečka, čárka nebo delší nádech, aby se tam potom mohl udělat stříh. To posluchači samozřejmě nevědí, ale já to u nich hlídám. Oni jsou taky tak jako vycvičení, že hlasem klesnou nebo udělají tečku, čárku, tak pak

je dobré rychle stáhnout telefon a vy položíte další otázku. V daný moment musíte udělat delší větu, aby člověk, který je na druhé straně stažený a není slyšet do vysílání, zachytil, že se ho na něco ptáte a že vás, netaktně pro vás, přerušil. Když to totiž stáhnete a řeknete hned další otázku, tak ten posluchač ještě nedomluvil, mluví stále. To je tedy jediný a povětšinou úspěšný okamžik, kdy jste schopni posluchače přerušit.

### **Připravujete se na rozhovory dopředu?**

Záleží téma od tématu. Zpravidla se na živý rozhovor s posluchačem připravit nelze, takže to je jednodušší práce. Na druhou stranu já si dělám poznámky, které ale z 90 procent nepoužiji. Ale když už si něco připravím, tak třeba nějaké vzpomínky, nápady nebo něco, na co si během vysílání rozhodně nevzpomenete.

### **Popsal byste rozhovor s posluchačem jako spontánní nebo spíše připravený tak, aby splňoval parametry, které vyžaduje Český rozhlas?**

Je spontánní, vždycky to musí být spontánní. Samozřejmě jsou nějaká technická nařízení, která jsou daná, o kterých posluchač ani neví. To není jenom o času, myšleno těch 5 minut, ale tak nějak se snažíte vnímat i další okolnosti, ale v rámci Noční linky to musí být spontánní. Já si myslím, že spontánnost je nutnost číslo jedna. Já se snažím doptávat, já to mám prožívat s nimi, reagovat. Není to jen o tom, že posluchač zavolá, řekne příběh a na shledanou. Mělo by to tedy být o spontánnosti nejlépe z obou stran, ale i o nějakém vybuzení posluchačů, aby zavolali.

### **Podle čeho volíte téma jednotlivých dílů?**

Nevím, jestli mi to vychází, že bych se nějak díval ke kolegům do minulosti, protože si myslím, že za těch zhruba 20 let, co se Noční linka vysílá, už všechna témata byla. Já se ale snažím, i když už to někdy bylo, přebarvit to téma do něčeho jiného. Třeba si myslím, že nakupování v Tuzexu ještě nikdy nebylo, a to vás napadne v okamžiku, kdy třeba někam jedete, tak si to hned zapíšu. Stačí jen myšlenka, která vám mimořádně probleskne hlavou, tak si ji opravdu hned zaznamenám, protože pak před počítačem si na to už nevzpomenete. Snažím se dávat témata, která jsou jednodušší, ale zároveň originální alespoň názvem, když ne obsahem.

### **Jaký má téma vliv na výslednou podobu dílu? Vidíte tam třeba nějaké souvislosti?**

Je třeba si uvědomit, jestli tím tématem chcete lidi otrávit, naštvat, jestli chcete, aby se smáli, aby to bylo odlehčené. Musíte si dát pozor na dvě věci, aby vám lidi do vysílání neplakali, protože ty tendence tam jsou. Když Marie najde voříška, kterému dá jméno Bedříšek po svém manželovi, a když ten pes po 15 letech zemře, tak co čekáte? Pak se musí stát to, že jakmile

posluchač udělá tečku, tak to musíte rychle ukončit nebo zastavit, aby nedošlo k tomu, že zemřel, protože to už dopředu tušíte. Myslím si, že je dobré, když si uvědomíte, pro koho vysíláte. Byl bych rád za pestrost, i těžká témata, ale bojím se toho, protože já sám rádio poslouchám a nechci poslouchat tragédii. Nechci poslouchat o smutku druhých, rádio si pustím proto, že chci mít delší usínání anebo chci mít nějakého společníka, který mi v té těžké době pomůže nebo mi něco přinese. Ale je to dvousečné, ten pořad přináší oboje, což je fajn. Každý moderátor je jiný a má jiný přístup.

### **Co vás vede k ukončení rozhovoru, kromě časového limitu?**

Konec příběhu. Tam nic jiného není. Když posluchač udělá tečku anebo si ji tak nějak uměle vytvořím sám, byť se to může někomu zdát krátké, tak to ukončím, protože se to vyčerpalo. Nechci otevírat další téma, další příběh. Akorát ve výjimečných případech se stává, když už tedy posluchač řekne nějaký ten svůj příběh a bylo by to hodně krátké, tak tam přidám třeba ten svůj příběh.

### **Jak byste popsal svůj styl projevu při rozhovorech s posluchači?**

Já nejsem stroj. Dodržuji, nebo se snažím dodržovat, pravidla. A pokud se mi to vždy nepodaří, tak se nedá nic dělat, nejsem stroj.

### **Mění se váš projev v průběhu rozhovoru – na začátku, ve středové části a na konci?**

Myslím si, že ne. Není důvod. Myslím si, že ten projev je stejný, ale samozřejmě pokud vám posluchač řekne něco, co jste nikdy neslyšeli a podobně, tak uděláte údiv nebo něco. Uděláte ho nejen protože vás to napadne, ale protože to je živel vysílání, moment překvapení. Někdo si může myslet, že jsem blázen, protože když si s někým povídám tváří v tvář, také dělám údivy, dělám drama a takovéto věci.

### **Jsou nějaké aspekty ve vašem projevu při rozhovoru s posluchačem, na kterých byste rád zapracoval?**

Živé vysílání s posluchačem je druhý nejtěžší bod moderátora hned po reklamním rozhovoru na téma krém na vaginální mykózy na 15 minut v kuse. Je to fakt složité. Musíte se pořád učit, protože nevíte, jak a kam se rozhovor vyvine. Nevíte, jak bude ukončen, jestli bude nenadále ukončen přerušením. To jsou věci, které se nestávají pravidelně, nejste na ně připravení, takže vás může překvapit kde co. Třeba teď se mi stalo, že zavolal pán, začal nějaký příběh a pak se spojení přerušilo. Tak jsem řekl: „já teď neusnu, takže volejte zpátky, potřebuji slyšet váš příběh do konce“.

**Myslíte, že by se podoba rozhovoru změnila, pokud by neprobíhal telefonicky, ale posluchači by byli přímo ve studiu?**

Je to jako se sociálními sítěmi. Člověk, který je na druhé straně je anonymní. I když je to ta Majka z Horní Dolní, která se tak představuje nebo má charakteristický záběr povídání, tak stále je to anonymní. Myslím si, že příběhy, které jsou po telefonu, jsou vlastně lepší. Sice možná nejsou tak technicky dokonalé, ale jsou lepší, protože vy nevidíte jeho a on nevidí vás. Víte, že jste ve spojení. To by asi jinak nevznikly linky pomoci, kdyby to nebylo anonymní. Když jsme mimo vysílání a ten člověk není moc komunikativní, tak se to snažím odlehčit „když mi nechcete říct své jméno, tak řekněte nějaké jiné“. Když člověk volá poprvé, tak je nervózní. To já klidně také zmiňuji do vysílání „nebojte se, tady nekoušeme“.

**Jak by vypadal rozhovor na stejné téma, pokud byste se s „posluchačem“ bavil v běžném životě (třeba na poště, na zastávce nebo v obchodě)?**

To bude fungovat zcela určitě. To máte jako Třináctou komnatu nebo dokumenty všeobecně. Jste tam sami dva. Nebo kdybyste šla s respondentem na hřbitov, to by byl doják, tím to ještě umocníte. To by se posluchači neudrželi. Je těžké přemluvit respondenta k tomu, aby vám mluvil, ale když už se rozhodne, že zavolá do rádia, tak super. Myslím si, že ve studiu by to bylo horší, protože to je přeci jen místo, kde je člověk vyjukaný, když tam třeba nikdy nebyl. Musí se soustředit, že tam jsou mikrofony, svítí tam červená. Je to pro něj složité a nedej bože, že se rozsvítí červená, vy řeknete něco a teď na vás jen kouká. Navíc se stává, když si člověk vezme sluchátka a poprvé slyší svůj hlas, tak přestává mluvit. Takže do studia bych respondenta typu Noční linka nikdy nebral.

**Pokud byste nebyl v roli moderátora, trávil byste volný čas na zastávce nebo v obchodě, a právě tam byste potkal posluchače a začali byste se spolu spontánně bavit na stejné téma, které se objevilo v Noční lince, myslíte, že by se změnil styl vašeho projevu?**

Já na sobě pozoruji jednu věc. Když jedu ve vlaku, tak je mnohem větší pravděpodobnost, že se s někým v kupé začnu první bavit já než on. I kdyby to byl cizí člověk, tak si nemám problém popovídat. Dřív ano, docela jsem se bál s lidmi bavit. Ale čím jsem starší, tím víc potřebuji komunikovat.

**Při telefonickém rozhovoru, který jde přímo do éteru, mluví nějaké procento času posluchač a nějaké procento času moderátor. Myslíte, že by se to procento změnilo, kdyby rozhovor probíhal mimo éter?**

Těžko říct, protože když mám v Noční lince vstup na 5 minut, tak to ještě neznamena, že budu 5 minut mluvit nebo že budu mít podíl mluveného slova vyšší než posluchač. Někdo z moderátorů může třeba působit jako one man show, protože mluví víc než posluchači, ale v mém vysílání to tak není a raději ten rozhovor ukončím. Když si vezmu, že se bavím s lidmi venku nebo na nádraží, tak si nemyslím, že se to nějak promítá do vysílání Noční linky. Spíš člověk s přibývajícím věkem potřebuje slyšet příběhy jiných lidí, alespoň já to tak mám. Jsem tedy schopný si s lidmi povídat, ale musí mi to něco přinášet. Může se stát, že mě třeba za půl roku vysílání Noční linky přestane bavit z důvodu, že mi to přestane přinášet to, co z toho mám teď. A když se to stane, tak raději půjdu sám pryč.

**V té poslední otázce šlo hlavně o porovnání dialogu v rámci instituce, kde jste moderátor, a dialogu, který byste vedl jako běžný člověk nezaštitěný institucí. Všímáte si tam nějakých rozdílů?**

Ne. Já myslím, že to povídání s lidmi by se klidně dalo vzít, vystříhnout a použít. To je asi takové to postižení člověka moderátora, který si to ani neuvědomuje a s lidmi mluví tak, jak by s nimi mluvil asi i do rádia.

**Jak byste porovnal svůj styl ukončování rozhovorů v éteru a mimo éter?**

Pokud bych ten rozhovor chtěl z jakýchkoliv důvodů ukončit, tak ho ukončím. S tím nemám problém. Nemám rád nevyžádané rozhovory, když mám pocit, že si s ním musím povídat. Já totiž nemusím.