

Autorka popisuje vzájemný vztah dvou lingvistických pojmů, a to normy a zdvořilosti. Jako jejich společné téma vymezuje oblast určitých postupů, jež se uplatňují v průběhu komunikace. Tyto strategie jsou pro mezilidskou komunikaci příznačné, mají konvenční charakter a představují významný prostředek sloužící k uplatnění komunikačních záměrů a cílů.

Prostředí internetové komunikace, jeho možnosti a specifika představují zastřešující téma této práce. Autorka představuje konkrétní internetovou diskusi mezi matkami stejně starých dětí a v tomto prostředí se pokouší vymezit nejvíce uplatňované (zejména zdvořilostní) strategie. Dochází k závěru, že nejčastěji užívanou strategií v této diskusi je tzv. pozitivní zdvořilost; vedle ní se ale prosazují i další postupy. Tento fakt zřejmě souvisí nejen se zaměřením diskusního fóra atd., ale je zde i patrný vliv složení komunikační skupiny.