الفردية التي تنشأ بين الأفراد في موقف عمل، وذلك في ضوء القبول والترابط الاجتماعي، وثمة ظاهرة أخرى مهمة في نظرية التبادل، وهي امتثال الأفراد لمعايير الجماعة، كمصدر من مصادر الإشباع، فإذا تصرف الأفراد من تلقاء ذاتهم دون قهر فإن ذلك يمثل قمة السلوك الأخلاقي ويؤدي ذلك إلى الانتماء والقبول، وينتقل علماء التبادلية من تحليل طبيعة الدافعية الفردية إلى تناول بناء الجماعات ومعاييرها، واللامتثال لها..

.(curran, j and gurevitch, m, 1996)

من ناحية أخرى، وضع كل من (هوماتز – 1974)، بالاو -1964 الافتراض الأساسية لتلك النظرية واهتموا بأثر دوافع الأفراد على أفعالهم كما رأوه أن الصراع يتولد عندما يتوقع الفرد الحصول على المكافأة ولا يوجد سوى العقاب، أما إذا ركز أخصائي العلاقات العامة على الشركة كوحدة للتحليل، بافتراض أن توقعات المؤسسة تتفق مع توقعات الجمهور يحدث نوع من التفاهم الجمعي (سلطان 2012)، وبهذا فإن أهداف وافتراضات نظرية التبادل يمكن أن تترجم إلى المستوى التنظيمي بحيث أن الأفراد العاملين داخل التنظيم، لا بد وأن يكون لهم الحق في مناقشة القرارات المتعلقة بالسلوك التنظيمي والأهداف التنظيمية، تمكنهم من توجيه وتشكيل التفاعلات التنظيمية بين الشركة وسائر الشركات الأخرى، ومن هنا يكون البناء التنظيمي وفقا لمدى القدرة على تحقيق التوازن في العلاقات، ويحدث الصراع عندما يختل التوازن في عملية التبادل، كما يتحدد نجاح أو فشل الاتصال التنظيمي وفقا لمدى القدرة على تحقيق التوازن بين المدخلات والمخرجات،(Hunt 1994).

أما التغير التنظيمي فينتج عن التبادل المستمر بين المدخلات والمخرجات، وتتمثل مهمة أخصائي العلاقات العامة تحليل أبعاد وظيفة العلاقات العامة في الشركة، بهدف تحديد عناصر ذلك التبادل ومحدداته، وتعد نظرية التبادل ذات فائدة في دراسة الدوافع التنظيمية التي تؤثر على ما تحققه الشركة من توافق وانسجام على المستوى الخارجي وكذلك عند اتخاذ القرارات والاتصال، كما أن دراسة أوضاع خبراء ومسئولي العلاقات العامة في الشركة يعد بمثابة خطوة أولية تسهم في نجاح إدارة العلاقات العامة في القيام بدورها بفاعلية من خلال تحديد آليات التعامل بين الاطراف المتضمنة في الأنماط والمستويات المختلفة للتعاملات والعلاقات (الدليمي، 2011:10).

من خلال ما سبق من إستعراض للإسناد النظري، يظهر لدى الباحثة مدى توافق ما ورد من أسئلة في الدراسة وما جاء في النظريات، إذ يمكن توظيف هذه النظريات