

يرى الباحثون في مجال الاتصالات المؤسسية أن أداء المنظمة يتأثر بعلاقاتها لذلك تستخدم الاتصالات لبناء العلاقات الطيبة مع هذا الجمهور. دور مسؤولي الاتصال في خلق التوازن بين مصالح المنظمة والجمهور من خلال إدارة العلاقات التي تجمع بينهما. حيث ترتبط إدارة العلاقات بتطوير وصيانة وتدعيم علاقات ذات منفعة متبادلة بين المنظمة وجمهورها من خلال الاتصالات. وظائف الاتصالات المؤسسية التأثير في سلوكيات أطراف العلاقة من خلال إدارة العلاقة بين المنظمة والجمهور بالشكل الذي يجعل الجمهور على دراية بأهداف المنظمة، لديهم الاستعداد للحوار معها حول تلك الأهداف. المؤسسية من منظور تحقيق المنفعة المتبادلة أصبحت العلاقة بين المنظمة والجمهور محور وتعد العلاقة بين المنظمة والجمهور هي الحالة التي تصل لها المنظمة والجمهور نتيجة للتفاعل والتأثير وتبادل المنافع الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والثقافية. أن العلاقة تتكون بين المنظمة و جماهيرها الذين تجمعهم مصلحة مشتركة مباشرة¹ بالمنظمة والذين يطلق عليهم مصطلح جماعات المصالح. هناك العديد من التعريفات لمصطلح جماعات المصالح منها "أنهم الجماعات التي أو "الجماعات التي تعد حيوية لبقاء ونجاح المنظمة". أوّفاً شاملاً صريحة أو ضمنية مع جماعة كيان طبيعي أو معنوي حالي أو مستقبلي يملك عقود المنظمة تؤثر وتتأثر وتشارك بصفة مباشرة أو غير مباشرة بالمنظمة وبأهدافها". تواجه المنظمات اليوم جملة من المعوقات والتحديات ، على رأسها غياب وجود والخارجي، 652 652 حيث عدي اختيار الاستراتيجيات الملائمة لإدارة العلاقة مع جماعات مصالح