

الوظائف التي لا يلمسها الناس مباشرة، وتلك الوظائف والمهام تقدر للمؤسسة، لإدارتها، وللموظفين العاملين فيها، أو لزيائنها ومراجعتها أو للمجتمع الكثير من الخدمات التي قد لا يعرفون ما بذلته فيه العلاقات العامة من جهد (السعيد، ٢٠١٣: ١٨).

### تنظيم العلاقات العامة:

للعلاقات العامة العديد من أساليب التنظيم شأنها شأن الأجهزة الأخرى في أية مؤسسة إلا أن لهذا الجهاز أهمية كبيرة ويعد بعضهم الأكثر خطورة من غيره من حيث الدور الذي يلعبه في التحكم في العمليات الاتصالية التي تتم بين المستويات الإدارية العليا والوسطى والدنيا ويرى الدليمي (٢٠١١: ٤٤) لتكوين اتصال ناجح داخل المنظمة لا بد من أن نوضح سببين لتنظيم العلاقات العامة وهي:

١. الدفاع عن المؤسسة ضد أي استقطاعات مادية يمكن أن تؤثر في أداء هذا الجهاز الاتصالي.

٢. وكنتيجة للسبب الأول يمكن لجهاز العلاقات العامة أن يدافع عن العاملين في الإدارة المباشرة (الإدارة الدنيا) ضد الإدارة العليا.

إن وضع العلاقات العامة في الهيكل الإداري يمكن أن يأخذ وضعه الصحيح حسب اقتناع الإدارة العليا بأهمية هذا الجهاز فهناك بعض الإدارات التي تعتبر العلاقات العامة ليست أكثر من إدارة للدفاع عن المؤسسة في أوقات الأزمات وما دامت لا تتعرض المؤسسة لأزمات فجهاز العلاقات العامة ليس له أهمية وهناك إدارات أخرى تعتبرها على أنها إدارة تنفيذية تقع في آخر الجهاز التنفيذي ولا داعي لوضعها في محل مشاركة في إدارات اتخاذ القرارات ليس