

Araştırma Makalesi

Havayolu Çalışanlarının Sosyal Zekalarının Birey Örgüt Uyumu ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi

Evaluation of The Effect of Airline Employees' Social Intelligence on Individual-Organization Adaptation and Job Satisfaction

Gül ÇIKMAZ

Dr. Öğr. Üyesi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi

Havacılık ve Uzay Mühendisliği Fakültesi

gul.ckmz@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-3973-2984>

Makale Geliş Tarihi	Makale Kabul Tarihi
04.11.2025	09.12.2025

Öz

Bu çalışmanın amacı, sosyal zekânın birey-örgüt uyumu ve iş tatmini üzerindeki etkisini incelemektir. Araştırmada nicel yöntem kullanılmış ve veri toplama tekniği olarak anketten yararlanılmıştır. Çalışmanın evrenini havacılık sektöründe havalimanı yer hizmetlerinde görev yapan çalışanlar oluşturmaktadır. Kolayda örnekleme yöntemiyle 420 kişiye ulaşılan çalışmada, eksik ve hatalı doldurulan formlar elendikten sonra 386 katılımcının verisi analize dâhil edilmiştir. Elde edilen veriler SPSS 24.0 istatistik programı ile analiz edilmiştir. Analiz sürecinde frekans dağılımları, güvenirlik ve faktör analizleri, korelasyon ve çoklu regresyon analizleri uygulanmıştır.

Araştırma bulgularına göre sosyal zekâ, birey-örgüt uyumunu ve iş tatminini pozitif ve anlamlı biçimde etkilemektedir. Sosyal zekânın alt boyutları düzeyinde incelendiğinde, sosyal bilgi süreci ve sosyal farkındalık boyutlarının birey-örgüt uyumunu anlamlı biçimde yordadığı, buna karşılık sosyal beceri boyutunun etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı tespit edilmiştir. İş tatmini açısından ise sosyal beceri ve sosyal farkındalık boyutlarının iş tatminini pozitif yönde ve anlamlı biçimde etkilediği, sosyal bilgi süreci boyutunun ise iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığı belirlenmiştir. Elde edilen sonuçlar, sosyal zekânın özellikle sosyal farkındalık boyutunun, havacılık sektöründe çalışanların örgütsel uyum ve iş tatmini düzeylerini artırmada kritik bir kişisel yetkinlik alanı olduğunu ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sosyal zekâ, birey-örgüt uyumu, iş tatmini, örgütsel davranış, havayolu çalışanları.

Abstract

The aim of this study is to examine the effect of social intelligence on person–organization fit and job satisfaction among airline employees working in ground services. A quantitative research design was adopted and data were collected by means of a structured questionnaire. The population of the study consists of employees working in airport ground services. Using convenience sampling, 420 questionnaires were distributed and, after excluding incomplete or incorrectly filled forms, 386 usable responses were obtained. The data were analyzed with SPSS 24.0 using frequency analyses, reliability and factor analyses, correlation analysis and multiple regression analysis.

The findings indicate that social intelligence has a positive and significant effect on both person–organization fit and job satisfaction. Regarding the sub-dimensions of social intelligence, social information processing and social awareness significantly predict person–organization fit, whereas the effect of social skills is not statistically significant. In terms of job satisfaction, social skills and social awareness have positive and significant effects,

Önerilen Atıf /Suggested Citation

Çıkmaz, G., 2025, Havayolu Çalışanlarının Sosyal Zekalarının Birey Örgüt Uyumu ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi, Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi, 60(4), 4730-4745.

while social information processing does not significantly predict job satisfaction. Overall, the results suggest that social intelligence – particularly the social awareness dimension – is a critical personal competence for enhancing organizational fit and job satisfaction of employees in the aviation sector.

Keywords: Social intelligence, person–organization fit, job satisfaction, organizational behavior, airline employees.

1. Giriş

İnsan, doğası gereği sosyal bir varlık olarak yaşamını sürdürmekte; hem iş hem de özel yaşamında diğer bireylerle sürekli etkileşim hâlinindedir. Bu etkileşimler, bireylerin hem kişilerarası ilişkilerini hem de örgütsel bağlamdaki tutum ve davranışlarını şekillendirmektedir. Bu çerçevede sosyal zekâ, bireyin sosyal çevresini doğru okuyabilme, sosyal ipuçlarını anlamlandırabilme ve bu doğrultuda uygun tepki verebilme kapasitesini ifade eden kritik bir kavramdır. Günümüzde sosyal zekâ düzeyi yüksek çalışanların, örgütlerin amaç ve hedeflerine daha hızlı ve etkin biçimde ulaşmalarında önemli rol oynadığı kabul edilmektedir.

Sosyal zekâ, bireylerin sosyal çevredeki ipuçlarını algılama, yorumlama ve uygun sosyal davranış geliştirme kapasitesi olarak tanımlanmaktadır ve örgütsel davranış alanında çalışan tutumlarının önemli bir belirleyicisidir (Albrecht, 2006; Crowne, 2009; Seal et al., 2006). Özellikle sosyal farkındalık ve sosyal beceri boyutları, insan etkileşiminin yoğun olduğu sektörlerde çalışanların performansını, iş tatminini ve örgüte uyumunu artırmaktadır.

Birey–örgüt uyumu, bireylerin kişisel değerlerinin örgütün değer ve normlarıyla uyum düzeyini ifade eder ve literatürde iş tatmini, bağlılık ve performans gibi değişkenlerle güçlü ilişkiler göstermektedir (Kristof, 1996; Edwards, 1991; Ostroff, 1993). Sosyal zekâ düzeyi yüksek çalışanların örgüt normlarını daha iyi analiz ederek sosyal beklentilere daha hızlı uyum sağladıkları belirtilmektedir (Goetz & Wald, 2021).

İş tatmini, çalışanın işine yönelik genel duygusal değerlendirmesidir ve sosyal ilişkilerin niteliği, destek algısı ve çatışmaları yönetebilme becerisiyle yakından ilişkilidir (Judge & Church, 2000; Spector, 1997). Sosyal zekâ düzeyi yüksek çalışanların iş tatmininin daha yüksek olduğu çeşitli araştırmalarda ortaya konmuştur (Rahim, 2014; Beheshtifar et al., 2012).

Genel olarak literatür, sosyal zekânın hem birey–örgüt uyumu hem de iş tatmini üzerinde pozitif etkileri olduğunu ve özellikle sosyal farkındalık boyutunun bu iki değişkenin en güçlü yordayıcısı olduğunu göstermektedir. Bu durum, sosyal ve duygusal yetkinliklerin, yoğun insan etkileşiminin bulunduğu havacılık sektöründe kritik bir kişisel beceri alanı olduğunu ortaya koymaktadır.

2. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın temel amacı, havacılık sektöründe yer hizmetleri çalışanlarının sosyal zekâ düzeylerinin birey–örgüt uyumu ve iş tatmini üzerindeki etkilerini incelemektir. Çalışmada sosyal zekânın hem bütüncül düzeydeki etkisi hem de sosyal bilgi süreci, sosyal beceri ve sosyal farkındalık alt boyutlarının ayrı ayrı etkileri değerlendirilmektedir. Ayrıca, sosyal zekânın havacılık yer hizmetleri bağlamında çalışanların örgütle uyum ve iş tatmini düzeylerini ne ölçüde açıkladığının ortaya konulması ve bu yolla literatürdeki boşluğun giderilmesine katkıda bulunulması amaçlanmaktadır.

3. Yöntem

3.1. Evren ve Örneklem

Araştırmada çalışma yöntemi olarak nicel araştırma deseni kullanılmıştır. Çalışmanın evrenini Türkiye’de havacılık sektöründe havalimanı yer hizmetlerinde görev yapan çalışanlar oluşturmaktadır. Hedef kitlenin yaklaşık 65.000 kişiden oluştuğu belirlenmiştir. Sektörün yoğun çalışma temposu ve erişim kısıtları nedeniyle örnekleme gidilmiştir. Kolayda örnekleme yöntemiyle 420 kişiye anket formu dağıtılmış; eksik veya hatalı doldurulan formlar elendikten sonra 386 katılımcının verisi analize dâhil edilmiştir. Evren büyüklüğü ve örneklem sayısı birlikte değerlendirildiğinde, 386 kişilik örneklem büyüklüğü sosyal bilimlerde kabul edilen minimum düzeyi fazlasıyla karşılamaktadır.

3.2. Veri Toplama Araçları

Çalışmada sosyal zekâ, birey–örgüt uyumu ve iş tatmini ile ilgili toplam üç ölçek kullanılmıştır.

Sosyal Zekâ Ölçeği: Sosyal zekâ, Silvera vd. (2001) tarafından geliştirilen ve Doğan ve Çetin (2009) tarafından Türkçe'ye uyarlanan Sosyal Zekâ Ölçeği ile ölçülmüştür. Ölçek 21 maddeden ve üç boyuttan oluşmaktadır: sosyal bilgi süreci (8 madde), sosyal beceri (6 madde) ve sosyal farkındalık (7 madde). Katılımcılar ifadelerle 5'li Likert tipi ölçek (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum) üzerinde yanıt vermiştir. Ölçekte yer alan 2, 4, 5, 8, 11, 12, 13, 15, 16, 20 ve 21. maddeler ters puanlanmaktadır. Doğan ve Çetin (2009) ile farklı örneklemelerde yürütülen çalışmalarda ölçeğin Cronbach alfa katsayısının .70'in üzerinde olduğu raporlanmıştır; bu araştırmada da hem toplam ölçek hem de alt boyutlar için güvenilirlik katsayılarının yüksek olduğu belirlenmiştir. Faktör analizi sürecinde faktör yükü .40'ın altında kalan ve ölçeğin yapısını zayıflatan dört madde modelden çıkarılmış, kalan maddelerle üç boyutlu yapı korunmuştur.

Birey-Örgüt Uyumu Ölçeği: Birey-örgüt uyumu, Netemeyer vd. (1997) tarafından geliştirilen 4 maddelik ölçekle ölçülmüştür. Ölçek tek boyutlu bir yapıya sahiptir ve çalışanların örgütün değer ve özellikleriyle ne ölçüde uyum içinde olduklarını değerlendirmelerini amaçlamaktadır. Katılımcılar ifadelerle 5'li Likert tipi ölçek üzerinde yanıt vermiştir. Literatürde farklı örneklemelerde ölçeğin güvenilirlik katsayılarının genellikle .80 ve üzerinde olduğu raporlanmıştır; bu çalışmada elde edilen Cronbach alfa katsayısı da bu bulguları desteklemektedir.

İş Tatmini Ölçeği: İş tatmini, Judge vd. (1998) tarafından geliştirilen 5 maddelik ölçek kullanılarak ölçülmüştür. Ölçek çalışanların işlerine ilişkin genel değerlendirmelerini içeren ifadelerle dayanmaktadır. Katılımcılar 5'li Likert tipi ölçek üzerinde işlerine ne ölçüde tatmin olduklarını belirtmiştir. Daha önceki araştırmalarda ölçeğin güvenilirlik katsayılarının .80'in üzerinde olduğu raporlanmıştır; bu çalışmada hesaplanan Cronbach alfa değeri de yüksek güvenilirlik düzeyine işaret etmektedir.

3.3. Veri Toplama Süreci ve Etik Onay

Araştırma kapsamında kullanılan anket formu dört bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcılara ilişkin sosyo-demografik bilgilere (cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalışma biçimi, aylık gelir) yer verilmiş; izleyen bölümlerde sırasıyla sosyal zekâ, birey-örgüt uyumu ve iş tatmini ölçekleri sunulmuştur. Veri toplama süreci öncesinde ilgili işletmelerle görüşülmüş, araştırmanın amacı hakkında bilgilendirme yapılmış ve gönüllü katılım esas alınmıştır. Çalışma, Hasan Kalyoncu Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'nun 25.08.2023 tarihli ve E-97105791-050.01.01.41272 sayılı kararı ile etik açıdan uygun bulunmuştur. Katılımcılara, verilerin yalnızca bilimsel amaçlarla kullanılacağı ve kimlik bilgilerinin gizli tutulacağı açıklanmıştır.

3.4. Veri Analizi

Elde edilen veriler SPSS 24.0 istatistik programı kullanılarak analiz edilmiştir. Öncelikle veri setinde yer alan eksik ve aykırı değerler kontrol edilmiş, gerekli durumlarda ilgili formlar analiz dışı bırakılmıştır. Katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini özetlemek amacıyla frekans ve yüzde dağılımları hesaplanmıştır. Kullanılan ölçeklerin iç tutarlılığını değerlendirmek için Cronbach alfa katsayıları hesaplanmıştır; yapı geçerliğini incelemek amacıyla açıklayıcı faktör analizleri yapılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemek için Pearson korelasyon analizi kullanılmış; sosyal zekâ ve alt boyutlarının birey-örgüt uyumu ve iş tatmini üzerindeki etkilerini test etmek için ise basit ve çoklu doğrusal regresyon analizleri uygulanmıştır.

Yapılan literatür taraması ve kuramsal çerçeve doğrultusunda, sosyal zekânın ve alt boyutlarının çalışanların birey-örgüt uyumu ve iş tatmini üzerindeki etkilerini ortaya koymayı amaçlayan bir araştırma modeli geliştirilmiş (Şekil 1) ve aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur.

H2: Sosyal zekâ, iş tatminini pozitif yönde etkiler.

H2a: Sosyal zekânın sosyal bilgi süreci boyutu, iş tatminini pozitif yönde etkiler.

H2b: Sosyal zekânın sosyal beceri boyutu, iş tatminini pozitif yönde etkiler.

H2c: Sosyal zekânın sosyal farkındalık boyutu, iş tatminini pozitif yönde etkiler.

Yapılan literatür araştırması sonucunda belirlenen hipotezler aşağıda yer almaktadır;

4. Araştırmanın Bulguları

Çalışmada verilerin analizi için öncelikle güvenilirlik analizi yapılmış elde edilen sonuçlar 0,70 üzerinde olduğu belirlenmiştir. Elde edilen tüm güvenilirlik katsayıları .70'in üzerinde olduğu için ölçeklerin yüksek iç tutarlılığa sahip olduğu görülmektedir. Daha sonra faktör analizi, korelasyon ve regresyon analizi ile çalışma belirlenen amaçlara ulaşmaya çalışmıştır.,

Öncelikle katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini belirlemek amacıyla frekans ve yüzde analizleri yapılmıştır. Elde edilen bulgular Tablo 1'de sunulmaktadır.

Tablo 1. Frekans Analizi

Sosyo-Demografik Özellikler	Kategoriler	N	F	Sosyo-Demografik Özellikler	Kategoriler	N	F
Cinsiyet	Kadın	180	46,6	Çalışma Biçimi	Vardiyalı	130	33,7
	Erkek	206	53,4		Vardiyasız	256	66,3
Medeni durum	Evli	138	35,8	Yaş Durumu	18-22	55	14,2
					23-27	100	25,9
	Bekar	248	64,2		28-32	160	41,5
					33-37	38	9,8
Eğitim Durumu	Lise	3	,8		38-42	15	3,9
	Önlisans	143	37,0		43 ve üzeri	18	4,7
	Lisans	206	53,4	Aylık Gelir	17.000-24.000	72	18,7
	Yüksek Lisans	28	7,3		25.000-30.000	17	4,4
	Doktora	6	1,6		30.001-35.000	158	40,9
					36.000-40.000	105	27,2
					40.001 ve üzeri	34	8,8

Tablo 1'de belirtilen çalışanların demografik durumları değerlendirildiğinde: 180 (%46,6) kadın çalışanlardan ve 206 (%53,4) erkek çalışanlardan oluştuğu belirlenmiştir. Çalışanların medeni durumları değerlendirildiğinde; 138 (%35,8) evli olduğu belirlenirken 248 (%64,2) kişinin ise bekar olduğu görülmüştür. Yine çalışanlarının eğitim durumları incelendiğinde; en büyük örneklem büyüklüğüne sahip olan 206 (%53,4) kişinin lisans mezunu olduğu tespit edilirken lise mezunu 3(%0,8) kişi ,önlisans 143 (37,0) kişi, yüksek lisans 28 kişi (%7,3) ve doktora 6 kişi (%1,6) olduğu belirlenmiştir. Ayrıca 130 (%33,7) kişinin vardiyalı çalıştığı 256 (%66,3) kişinin ise vardiyasız çalıştığı görülmüştür. Katılımcıların yaş durumları değerlendirildiğinde ise en büyük örnekleme sahip olan grup 28-32 yaş olan 160 (%41,5) kişi olduğu belirlenmiştir. Yine katılımcıların aylık durumlarına bakıldığında ise; daha çok 30.000-35.000 TL arasında alan 158 (%40,9) kişi olarak belirlenmiştir.

Kullanılan ölçeklerin iç tutarlılığını değerlendirmek için Cronbach alfa katsayıları hesaplanmıştır. Sonuçlar Tablo 3'te gösterilmekte olup tüm ölçekler için .70'in üzerinde değerler elde edilmiştir.

Tablo 2. Güvenilirlik Analizi

Değişkenler	Önerme Sayısı	Cronbach's Alpha (α) Değeri
Sosyal Zeka	21	,964
Sosyal Bilgi Süreci	8	,916
Sosyal Beceri	6	,909
Sosyal Farkındalık	7	,894
Birey-Örgüt Uyumu	4	,898
İş Tatmini	5	,927

Tablo 2’de yapılan güvenilirlik analizi sonuçlarına göre; sosyal zeka ölçeği 21 ifade olup Cronbach’s Alpha (α) katsayıları (,964) olarak belirlenirken alt boyutlarının güvenilirlik analizi sonuçları ise; sosyal bilgi süreci Cronbach’s Alpha (α) katsayısı (,916), sosyal beceri boyutu Cronbach’s Alpha (α) katsayısı (,909) ve sosyal farkındalık boyutu Cronbach’s Alpha (α) katsayısı (,894) olarak tespit edilmiştir. Diğer bir ölçek ise birey örgüt uyumu olmaktadır. Elde edilen güvenilirlik göre Cronbach’s Alpha (α) katsayısı (,898) olarak belirlenirken iş tatmini ölçeğinin Cronbach’s Alpha (α) katsayısı (,927) olarak belirlenmiştir. Bu durumda literatürde yer alan Nunnally, 1978’e göre güvenilirlik katsayısı ,70’in üzerinde olduğu görülmektedir. Bu duruma göre çalışmada kullanılan ölçeklerin geçerli ve güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Ölçeklerin yapı geçerliğini incelemek amacıyla açıklayıcı faktör analizi yapılmış ve sosyal zekâ ölçeğinin üç boyutlu, birey-örgüt uyumu ve iş tatmini ölçeklerinin ise tek boyutlu bir yapı sergilediği görülmüştür (Tablo 4–6).

Tablo 3. Sosyal Zeka Ölçeği Faktör Analizi

	SBS	SB	SF	KMO	Barlett	P
SBS1	,764			,892	,749	,000
SBS2	,873					
SBS3	,829					
SBS4	,705					
SBS5	,754					
SBS6	,732					
SBS7	,721					
SB1		,760				
SB2		,813				
SB4		,585				
SB5		,805				
SB6		,634				
SF1			,832			
SF3			,808			
SF4			,907			
SF5			,888			
SF6			,837			

Yukarıdaki sosyal zeka ölçeğine göre yapılan faktör analizi için döndürme tekniği olan varimax seçeneği ile sosyal zeka boyutları belirlenmeye çalışılmıştır. Diğer bir yöntem olarak ise Equamax kullanılarak ise sosyal zeka ölçeği boyutları belirlenmiştir. Nitekim sosyal zeka ölçeği için vrimax yapıldığında faktör yüklerinin daha düşük çıktığı belirlenmiştir. Bu durumda çalışmada kullanılan ölçeğin faktör yükünün düşük olması nedeni ile sosyal zeka ölçeğinden 4 ifade çıkarılmıştır.

Tablo 4. Birey Örgüt Uyumu Ölçeği Faktör Analizi

	SBS	KMO	Barlett	P
SBS1	,835	,862	,1045	,000
SBS2	,712			
SBS3	,894			
SBS4	,872			

Tablo 4'te birey örgüt uyumuna yapılan faktör analizi sonuçlarına göre; ölçek tek boyutlu olup elde edilen faktör dağılım sonucunda faktör yüklerinin normal olduğu belirlenmiştir. İfadelerin yükleri ,835 ile ,912 arasında olduğu belirlenirken KMO değeri ,862, $p<0,001$ Barlett Küresellik Testi 1045,00 olduğu ve elde edilen sonuçların faktör dağılımının olduğu görülmüştür.

Tablo 5. İş Tatmini Ölçeği Faktör Analizi

	SBS	KMO	Barlett	P
IT1	,852	,870	,1815	,000
IT2	,819			
IT3	,675			
IT4	,853			
IT5	,883			

Tablo 5'e göre iş tatmini ölçeği boyutlu olup elde edilen faktör dağılım ifadelerin yükleri ,675 ile ,883 arasında olduğu ve KMO değeri ,870, $p<0,001$ Barlett Küresellik Testi 1815,00 olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda faktör analizine uygun dağıldığı görülmüştür.

Faktör Analizi

Yapılan çalışmada iki değişken arasındaki ilişkiyi incelemek amacı ile korelasyon analizi ile test edilmiş ve ilgili sonuçlar Tablo 6'de gösterilmiştir.

Tablo 6. Korelasyon Analizi

Sosyal zeka (1)	(1)	(1.1)	(1.2)	(1.3)	(2)	(3)
Sosyal zeka (1)	1					
	386					
Sosyal Bilgi Süreci(1.1)	,933**	1				
	,001					
	386	386				
Sosyal Beceri(1.2)	,959**	,826**	1			
	,001	,001				
	386	386	386			
Sosyal Farkındalık (1.3)	,963**	,836**	,916**	1		
	,001	,001	,001			
	386	386	386	386		
Birey Örgüt Uyumu(2)	,921**	,826**	,874**	,930**	1	
	,001	,001	,001	,004		
	386	386	386	386	386	
İş Tatmini(3)	,951**	,823**	,924**	,970**	,940**	1
	,001	,001	,001	,001	,070	
	386	386	386	386	386	386

Yapılan korelasyon analizi sonuçları incelendiğinde; birey örgüt uyumu ($r=.921^{**}; p< ,05$) ile iş tatmininin ($r=.951^{**}; p< ,05$) sosyal zeka ile aralarında pozitif yönde ilişkisi olduğu belirlenmiştir. Birey örgüt uyumunun sosyal zeka boyutları ile arasındaki ilişki incelendiğinde ise; sosyal bilgi süreci ($r=.826^{**}; p<0,05$), sosyal beceri ($r=.874^{**}; p< ,05$) ve sosyal farkındalık ($r=.930^{**}; p< ,05$) ile aralarında pozitif yönde ilişki olduğu tespit edilmiştir. İş tatmini ile sosyal zeka boyutları arasındaki ilişki incelendiğinde; sosyal bilgi süreci ($r=.823^{**}; p<,05$), sosyal beceri ($r=.924^{**}; p< ,05$) ve sosyal farkındalık ($r=.970^{**}; p< ,05$) ile aralarında pozitif yönde ilişki olduğu görülmüştür.

Regresyon Analizi

Yapılan regresyon analizi sonuçları aşağıdaki tablolarda belirtilmiştir.

Çalışmada “H1: Sosyal zeka birey örgüt uyumu pozitif yönde etkiler.” Hipotezine yönelik ilgili sonuçlar tablo 7’de gösterilmiştir.

Tablo 7. Sosyal Zekanın Birey Örgüt Uyumu Üzerindeki Etkisi

Bağımlı Değişken: Birey Örgüt Uyumu

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar B	Standart Hata	Standartlaştırılmış Katsayılar β	t	Sig.	R 2	F
Sabit	-1,043	,308		-3,390	0,01	,846	2144,462
Sosyal Zeka	,206	,004	,921	46,308	0,01		

Tablo 7’de elde edilen sonuca göre; sosyal zekanın ($\beta=.921; p< ,05$) birey örgüt uyumunu pozitif olarak etkilediği görülmüş ve “H1” kabul edilmiştir.

Çalışmada “H1a: Sosyal zeka boyutlarından olan sosyal bilgi birey örgüt uyumu pozitif yönde etkiler.” “H1b: Sosyal zeka boyutlarından olan sosyal beceri birey örgüt uyumu pozitif yönde etkiler.” “H1c: Sosyal zeka boyutlarından olan sosyal farkındalık birey örgüt uyumu pozitif yönde etkiler.” Hipotezleri ile ilgili sonuçlar tablo 9’da gösterilmiştir.

Tablo 8. Sosyal Zeka Boyutlarının Birey Örgüt Uyumu Üzerindeki Etkisi

Bağımlı Değişken: Birey Örgüt Uyumu

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar B	Standart Hata	Standartlaştırılmış Katsayılar β	t	Sig.	R 2	ΔR^2	F
Sabit	-1,082	,281		-3,847	,001	,874	,873	2345,535
Sosyal Bilgi Süreci	,091	,022	,144	4,182	,001			
Sosyal Beceri	,054	,030	,083	1,763	,079			
Sosyal Farkındalık	,467	,031	,734	15,250	,001			

Tablo 8’de sosyal zekâ boyutlarının birey-örgüt uyumu üzerindeki etkisi incelendiğinde; sosyal bilgi süreci ($\beta = ,144; p < 0,05$) ve sosyal farkındalık ($\beta = ,734; p < 0,05$) boyutlarının birey-örgüt uyumunu anlamlı biçimde yordadığı, buna karşılık sosyal beceri boyutunun ($\beta = ,083; p > 0,05$) etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmüştür. Buna göre H1a ve H1c hipotezleri kabul edilirken, H1b hipotezi reddedilmiştir.

Çalışmada “H2: Sosyal zeka iş tatminini pozitif yönde etkiler.” hipotez sonucunu belirlemek için regresyon analizi yapılmış ve ilgili sonuçlar Tablo10’da gösterilmiştir.

Tablo 9. Sosyal Zekanın İş Tatmini Üzerindeki Etkisi**Bağımlı Değişken: İş Tatmini**

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar B	Standart Hata	Standartlaştırılmış Katsayılar β	t	Sig.	R 2	ΔR^2	F
Sabit	-1,667	,305		-5,456	0,01	,905	,904	3651,061
Sosyal Zeka	,266	,004	,951	60,424	0,01			

Tablo 10’da sosyal zekanın iş tatmini üzerindeki etkisine yönelik yapılan analiz sonucuna göre; sosyal zekanın ($\beta=,951$; $p<0,05$) iş tatminini pozitif olarak bir etki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu durumda “H2” kabul edilmiştir.

Çalışmada “H2a: Sosyal zeka boyutlarından olan sosyal bilgi iş tatminini pozitif yönde etkiler.” “H2b: Sosyal zeka boyutlarından olan sosyal beceri iş tatminini pozitif yönde etkiler.” “H2c: Sosyal zeka boyutlarından olan sosyal farkındalık iş tatminini pozitif yönde etkiler.” Hipotezleri ile ilgili sonuçlar tablo 10’ de gösterilmiştir.

Tablo 10. Sosyal Zeka Boyutlarının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi**Bağımlı Değişken: İş Tatmini**

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar B	Standart Hata	Standartlaştırılmış Katsayılar β	t	Sig.	R 2	ΔR^2	F
Sabit	-1,841	,226		-8,149	,001	,949	,948	2345,535
Sosyal Bilgi Süreci	-,002	,017	-,002	-,144	,910			
Sosyal Beceri	,183	,024	,225	7,496	,001			
Sosyal Farkındalık	,611	,025	,766	24,850	,001			

Tablo 11’de sosyal zekâ boyutlarının iş tatmini üzerindeki etkisi incelendiğinde; sosyal bilgi süreci boyutunun ($\beta = -,002$; $p > 0,05$) iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunmadığı, buna karşın sosyal beceri ($\beta = ,225$; $p < 0,05$) ve sosyal farkındalık ($\beta = ,766$; $p < 0,05$) boyutlarının iş tatminini pozitif yönde ve anlamlı biçimde etkilediği görülmüştür. Bu sonuçlara göre H2a hipotezi reddedilmiş, H2b ve H2c hipotezleri kabul edilmiştir.

5. Tartışma ve Sonuç

Araştırma bulguları, sosyal zekânın hem birey-örgüt uyumu hem de iş tatmini üzerinde pozitif etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Sosyal zekânın örgüt kültürünü anlama, sosyal uyaranları doğru yorumlama ve kişilerarası ilişkileri yönetme becerisini güçlendirmesi, uyum ve tatmini artıran başlıca mekanizmalardır. Bulgular, özellikle sosyal farkındalık boyutunun iki değişken üzerinde de en güçlü yordayıcı olduğunu göstermekte ve önceki araştırmalarla uyumludur. Havacılık sektöründeki yoğun etkileşim göz önüne alındığında, sosyal zekâ çalışan deneyimi açısından kritik bir kişisel yetkinliktir.”

Birey-örgüt uyumu bakımından sosyal bilgi süreci ve sosyal farkındalık boyutlarının anlamlı etkisi, kişilerin örgütsel değer ve normları bilişsel olarak analiz edebilme ve sosyal ortamdaki beklentileri doğru okuyabilme yeteneğinin uyum düzeyini yükselttiğine işaret etmektedir. Bu bulgu, kişi-örgüt uyumunun bilişsel ve değer temelli bir süreç olduğunu vurgulayan çalışmaları desteklemektedir (Kristof, 1996; Edwards, 1991; Ostroff, 1993; Goetz ve Wald, 2021). Sosyal beceri boyutunun birey-örgüt uyumu üzerinde anlamlı etkiye sahip olmaması ise, yalnızca iletişim ve etkileşim becerilerinin örgütsel uyumu açıklamak için tek başına yeterli olmadığını göstermektedir.

İş tatmini açısından elde edilen bulgular, sosyal beceri ve sosyal farkındalık boyutlarının iş tatmini üzerinde pozitif ve anlamlı etkiye sahip olduğunu, sosyal bilgi sürecinin ise iş tatminini anlamlı biçimde yordamadığını ortaya koymuştur. Bu durum, iş tatmininin daha çok çalışanların kişilerarası ilişkilerinin niteliği, sosyal destek algıları ve çatışmaları yönetebilme becerileriyle bağlantılı olduğunu düşündürmektedir. Psikolojik dayanıklılık ve örgütsel vatandaşlık davranışının iş tatmini ile ilişkisini ortaya koyan çalışmalar (Demirel ve Özçınar, 2009; Kanbur vd., 2017; Onan vd., 2021) ile birlikte değerlendirildiğinde, sosyal zekânın özellikle duygusal ve ilişkisel boyutlarının çalışanların işlerine yönelik genel değerlendirmelerinde önemli rol oynadığı söylenebilir.

Bu çalışmada sosyal zekânın birey-örgüt uyumunu pozitif yönde etkilediği belirlenmiş ve H1 hipotezi desteklenmiştir. Sosyal zekâ boyutlarının birey-örgüt uyumu üzerindeki etkisi incelendiğinde ise sosyal bilgi süreci ve sosyal farkındalık boyutlarının uyumu anlamlı biçimde yordadığı, sosyal beceri boyutunun ise anlamlı bir etkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre H1a ve H1c hipotezleri kabul edilmiş, H1b hipotezi reddedilmiştir. Literatür incelendiğinde sosyal zekânın birey-örgüt uyumu üzerindeki etkisini doğrudan ele alan çalışmaların sınırlı olması, bu bulguların karşılaştırılmasını güçleştirmektedir. Bu nedenle çalışma, sosyal zekâ ile birey-örgüt uyumu ilişkisini ortaya koyması bakımından literatüre özgün bir katkı sunmaktadır.

Diğer bir araştırma hipotezi, sosyal zekânın iş tatmini üzerindeki etkisini incelemeye yöneliktir. Bulgular, sosyal zekânın iş tatminini pozitif yönde ve anlamlı düzeyde etkilediğini göstermekte; H2 hipotezini desteklemektedir. Sosyal zekâ boyutlarının iş tatmini üzerindeki etkisi değerlendirildiğinde ise sosyal bilgi süreci boyutunun iş tatminini açıklamada anlamlı bir katkı sağlamadığı, buna karşılık sosyal beceri ve sosyal farkındalık boyutlarının iş tatminini pozitif yönde ve anlamlı biçimde etkilediği belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre H2a hipotezi reddedilmiş, H2b ve H2c hipotezleri kabul edilmiştir. Sosyal zekâ ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi ele alan çalışmalar (Elevli ve Bayram, 2019; Buluk Karadoğan, 2010) ile birlikte değerlendirildiğinde, bu bulgular sosyal zekânın özellikle kişilerarası ilişkiler ve duygusal farkındalık boyutlarının çalışanların iş tatmini açısından kritik olduğunu teyit etmektedir.

Bu çalışmanın sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde, sosyal zekâ düzeyi yüksek çalışanların hem örgütle uyumlarının hem de iş tatmini düzeylerinin daha yüksek olduğu söylenebilir. Sosyal zekâ, bireylerin hangi durumda, kime, nasıl tepki vereceğine ilişkin doğru zamanlı kararlar almasına imkân sağlayarak hem kişilerarası ilişkileri hem de işine yönelik değerlendirmeleri olumlu yönde etkileyebilmektedir (Saxena ve Jain, 2013). Araştırmada elde edilen bulgular, sosyal zekâ ile birey-örgüt uyumu arasında pozitif ilişki ve anlamlı etki bulunduğunu ortaya koymakta; sosyal zekâ düzeyi yüksek çalışanların örgüt içinde daha uyumlu ilişkiler kurabildiğini ve işlerine yönelik tatmin düzeylerinin yükseldiğini göstermektedir.

Bu araştırmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Öncelikle çalışma yalnızca havalimanı yer hizmetleri çalışanları üzerinde yürütülmüştür; bu nedenle elde edilen bulguların havacılık sektörünün diğer meslek gruplarına (örneğin kabin ekibi, pilotlar, hava trafik kontrolörleri) genellenmesi dikkatle yapılmalıdır. Ayrıca yoğun iş temposu ve vardiyalı çalışma düzeni nedeniyle bazı çalışanlar anket formunu doldurmak istememiş veya soruları yeterince dikkatli okumamış olabilir; bu durum eksik ya da hatalı doldurulan formların elenmesine ve örneklem büyüklüğünün daralmasına yol açmıştır. Çalışmanın kesitsel tasarıma sahip olması ve verilerin öz-bildirim yoluyla toplanması, nedensel ilişkilerin yorumlanmasını ve ortak yöntem yanlılığını sınırlayan bir diğer faktördür.

Gelecekte yapılacak araştırmalarda sosyal zekâ, birey-örgüt uyumu ve iş tatmini değişkenlerinin farklı sektörlerde ve daha geniş örneklemlemlerle incelenmesi; boyamsal tasarımlar kullanılarak zaman içindeki değişimlerin değerlendirilmesi ve öz-bildirim verilerine ek olarak yönetici ve akran değerlendirmelerinin dâhil edilmesi önerilmektedir. Ayrıca havacılık işletmelerinde işe alım ve eğitim süreçlerinde sosyal zekâ boyutlarının dikkate alınması, sosyal beceri ve sosyal farkındalık odaklı eğitim programlarının tasarlanması, çalışanların örgütsel uyum ve iş tatmini düzeylerini artırmada yararlı olabilir.

Kaynakça

Abdullayeva, L. (2018). Ergenlerde sosyal zekânın gelişiminde çevresel faktörler. *Akademik Tarih ve Düşünce Dergisi*, 5(14), 234-247.

- Albrecht, K. (2006). *Social intelligence: The new science of success*. Jossey-Bass.
- Akça, E., Gökyıldız Sürücü, Ş., Akbaş, M. ve Şenoğlu, A., (2019). Ebelik öğrencilerinin sosyal zekâ düzeyleri ile meslek algıları arasındaki ilişki. *Çukurova Medical Journal*, 44(2), 621-631.
- Akman, Y. ve İmamoğlu Akman, G. (2017). Öğretmenlerin çok kültürlü eğitim tutumunun sosyal zekâ algısına göre incelenmesi. *Sakarya University Journal Of Education*, 7(1), 34-48.
- Albrecht, K., (2006). *Social intelligence: the new science of success*. Jossey-Bass A Wiley Imprint, San Francisco, 289.
- Andrews, Baker ve Hunt (2011). Values and person-organization fit: does moral intensity strengthen Outcomes? *Leadership & Organization Development Journal*, 32(1), 5-19.
- Argyris, C. (1957). The individual and organization: some problems of mutual adjustment. *Administrative Science Quarterly*, 2, 1-24.
- Beheshtifar, M., Alı Nezhad, H. ve Nekoie Moghadam, M. (2012). Investigation of perceived organizational support on employees positive attitudes toward work. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, 4(8), 432-442.
- Birknerova, Z. (2011). Social and emotional intelligence in school environment. *Asian Social Science*, 7(10), 241-247.
- Bilgin, N., Kuzey, C., Torlak, G., ve Uyar, A. (2015). An investigation of antecedents of organizational citizenship behavior in the turkish hospitality industry: a structural equation approach. *International Journal Of Culture, Tourism And Hospitality Research* 9 (2), 200-222.
- Bjorkqvist, K., Osterman, K. ve Kaukianen, A. (2000). Social intelligence- empathy=aggression?. *Aggression And Violent Behavior*, 5(2), 191-200.
- Brigham, Keith H., De Castro, Julio O., ve Shepherd, Dean A., (2007). A personorganization fit model of owner-managers' cognitive style and organizational demands, Baylor University, ET&P Blackwell Publishing Ltd, S, 1042-2587.
- Cheng, Z. (2014). Research on recruitment model based on person-organization fit. *International Journal Of Business Administration*, 5 (2), 126-131.
- Crowne, K.A. (2009). The relations among social intelligence, emotional intelligence and culturel intelligence. *Organization Management Journal*, 6(3), 148-163.
- Çıkmaz, G. (2020). Sosyal zeka (1. Baskı). Detay Yayıncılık.
- Demirel, Y. ve Özçınar, M.F. (2009). Örgütsel vatandaşlık davranışının iş tatmini üzerine etkisi: farklı sektörlerle yönelik bir araştırma. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23 (1), 129-145.
- Dewey, J. (1909). *Moral Principles İn Education*, Houghton Mifflin.
- Doğan, S. ve Demiral, Ö. (2007). Kurumların başarısında duygusal zekânın rolü ve önemi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 14(1), 209-230.
- Doğan, T., Totan, T. ve Sapmaz, F. (2009). Üniversite öğrencilerinde benlik saygısı ve sosyal zekâ. *Sakarya Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 0(17), 235-247.
- Edwards, J. R. (1991). Person-job fit: A conceptual integration. *Academy of Management Review*, 16(2), 283-307.
- Elevli, Ö. ve Bayram, A., (2019). Yaşam doyumunun iş doyumuna etkisinde sosyal zekânın aracı rolü. *Baibü Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(1), 25-41.
- Farooqui, S. ve Nagendra, A. (2014). The impact of person organization fit on job satisfaction and performance of the employees. *Procedia Economics And Finance*, (11), 122-129.
- Goetz, N., ve Wald, A. (2021). Employee performance in temporary organizations-the effects of person-environment fit and temporariness on task performance and innovative performance. *European Management Review*, 18(2), 25-41.

- Hall, C.M. (2014). A quantitative study of the emotional social intelligence of pharmacy leaders. Doctoral Dissertation, Capella University School Of Business And Technology, Minneapolis.
- Judge, T.A., ve Church, A.H. (2000). Job Satisfaction: Research And Practice. In: C.L.Cooper, C., Locke, E.A. (Eds.), *Industrial And Organizational Psychology: Linking Theory With Practice*. Blackwell, Oxford, UK, 166–198.
- Kanbur, E., Kanbur, A. ve Özdemir, B. (2017). Psikolojik dayanıklılık ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkide iş doyumunun aracılık rolü: Havacılık sektöründe bir araştırma. *İş ve İnsan Dergisi*, 4(2), 127-141.
- Kaur, H. ve Kalaramna, A., (2004). Study of interrelationship between home environment, social intelligence and socio-economic status among male and female. *Journal Of Human Ecology*, 16(2), 137-140.
- Kowtha, N.R. (2018). Organizational Socialization Of Newcomers: The Role Of Professional Socialization. *International Journal Of Training And Development*, 22(2), 87-106.
- Kristof, A. L. (1996). Person-Organization Fit: An Integrative review Of Its conceptualizations.
- Kuşçu, Ö. (2020). Lise öğrencilerinin sosyal zekâları ile benlik saygıları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *Eğitimde Yeni Yaklaşımlar*, 144-150.
- Lelkova, A. ve Lorincova, T. (2017). Prediction of manipulation as a core part of social intelligence through selected personality traits in the context of business area. *International Journal Of Organizational Leadership*, 6(2017), 102-108.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. *The Handbook Of Industrial And Organizational Psychology*, Il: Rand McNally, Chicago, 1297-1349.
- Lull, H.G. (1911). Moral instruction through social intelligence. *American Journal Of Sociology*, 17, 47-60.
- Minster, A.L. (2020). Essential emotional-social intelligence skills for nursing. Doctoral Dissertation, Bryan College Of Health Sciences, Lincoln.
- Muchinsky, P. M. ve Monahan, C. J. (1987). What is person-environment congruence? Supplementary Versus Complementary Models Of Fit. *Journal Of Vocational Behavior*, 31(3), 268-277.
- Nazarpoori, A. (2017). A survey of the effect of leader's social intelligence on employee's perception of interpersonal justice: the mediating role of shared leadership. *International Journal of Leadership In Education*, 20(5), 618- 631.
- Onan, G., Turhan, M. ve Helvacı, İ. (2021). Psikolojik dayanıklılık, çalışan dayanıklılığı, örgütsel dayanıklılık ile iş tatmini arasındaki ilişkiler: Hizmet sektörü üzerine bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(4), 3277- 3292.
- Ostroff, C. (1993). Relationship between person-environment congruence and organizational effectiveness. *Group & Organization Management*, 18(1), 103–122.
- Uzun, H., Buran, A.Ç. ve Beydilli, E.T. (2017). Sosyal zekânın girişimcilik niyeti üzerindeki etkisi: meslek yüksekokulu öğrencileri üzerine bir araştırma. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 5(5), 1-13.
- Pervin, L. A. (1989). Persons, situations, interactions: the history of a controversy and a discussion of theoretical models. *Academy Of Management Review*, 14(3), 350–360.
- Rahim, M.A. (2014). A Structural Equations Model Of Leaders Social Intelligence And Creative Performance. *Creativity And Innovation Management*, 23(1), 44-56.
- Reed, T.R. (2010). An examination of the relation among attachment orientation, emotional-social intelligence and organizational climate. Doctoral Dissertation, Alliant International University The Marshall Goldsmith School Of Management, San Diego.

- Seal, C.R., Boyatzıs, R.E. ve Bailey, J.R. (2006). Fostering Emotional And Social Intelligence İn Organizations. *Organization Management Journal*, 3(3), 190-209.
- Spector, P. (1997). Job satisfaction: application, assessment, causes and consequences. California: Sage Publication.
- Şenkal, F. (2019). Çalışanların sosyal zekâ seviyelerin çatışma yönetimi tarzları üzerine etkisi. [Yüksek Lisans Tezi], Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Şenturan, Ş. (2014). Örnek Olaylarla Örgütsel Davranış. Beta Yayınevi.
- Tekin, E. (2019). Sosyal zekânın akademik performans üzerindeki etkisinde kültürel zekânın düzenleyici rolü. *Uluslararası Ekonomi ve Yenilik Dergisi*, 5(2), 115-135.
- Thorndike, E.L. (1920). Intelligence and its use. *Harper's Magazine*, 140, 227- 235.
- Toker, B. (2007). Konaklama işletmelerinde iş doyumu: Demografik değişkenlerin iş doyumu faktörlerine etkisi üzerine bir çalışma. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 2(6), 591-615.
- Wawra, D. (2009). Social intelligence: The key to intercultural communication. *European Journal of English Studies*, 13(2), 163–177.

Research Article

Havayolu Çalışanlarının Sosyal Zekalarının Birey Örgüt Uyumu ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi

Evaluation of The Effect of Airline Employees' Social Intelligence on Individual-Organization Adaptation and Job Satisfaction

Gül ÇIKMAZ

Dr. Öğr. Üyesi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi

Havacılık ve Uzay Mühendisliği Fakültesi

gul.ckmz@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-3973-2984>

Extended Summary

The aviation environment is built on continuous human interaction, teamwork, time-critical coordination, and service quality, making interpersonal competence a crucial component of organizational success. In such settings, the social intelligence of employees is not simply a personal trait; it functions as a strategic capability that shapes how individuals perceive their work environment, adapt to organizational norms, and interact with colleagues and customers. This study explores the role of social intelligence in determining two key employee outcomes in the airline ground services context: person–organization fit and job satisfaction. Although social intelligence has been examined in various psychological and organizational studies, limited research has simultaneously assessed its direct effects on these two important workplace indicators within the aviation sector. Therefore, this research aims to address this gap by providing empirical evidence from a large sample of ground service personnel.

The study was designed as a quantitative investigation using a structured survey method. Employees working in airport ground services across different age and education groups participated in the study. Out of the 420 questionnaires distributed, 386 were deemed valid and included in the analysis. Data collection instruments consisted of widely accepted scales: the Social Intelligence Scale developed by Silvera and colleagues and adapted for Turkish use by Doğan and Çetin, the Person–Organization Fit Scale by Netemeyer et al., and the Job Satisfaction Scale by Judge et al. Respondents evaluated each statement on a five-point Likert scale. Reliability checks supported the internal consistency of all scales, with Cronbach’s alpha coefficients well above accepted academic standards. The data were analyzed using descriptive statistics, correlation analysis, and regression models through SPSS software.

The participant profile reflects the demographic characteristics of the contemporary aviation ground services workforce. Slightly more than half of the respondents were male, with the majority being single and holding a university degree. The most common age range was between 28 and 32 years, indicating that the sample largely represents young, educated professionals who are active in one of the most demanding service industries. Many employees reported working regular daytime hours, although shift-based schedules also appeared prominently, consistent with the operational nature of airport services.

The results revealed a strong and positive association between social intelligence and both dependent variables. Employees with higher social intelligence reported a greater sense of alignment between their personal values and organizational characteristics, as well as higher levels of satisfaction with their work. Regression results confirmed that social intelligence significantly predicts both person–organization fit and job satisfaction. In other words, employees who can accurately evaluate social situations, understand emotional cues, and navigate interpersonal dynamics more easily align themselves with organizational culture and derive greater fulfillment from their roles.

To gain deeper insight, the study also examined the distinct dimensions of social intelligence. For person–organization fit, social information processing and social awareness emerged as significant predictors, whereas social skills did not demonstrate a meaningful effect. This suggests that the ability to interpret social realities and maintain awareness of others' emotional states plays a stronger role in organizational adaptation than the more general capacity to communicate or interact with others. When job satisfaction was examined, however, the pattern differed slightly: social awareness and social skills were significant, while the cognitive processing element was not. Thus, employees' sensitivity to social environments and their capacity to engage in effective interpersonal communication contribute to job satisfaction, whereas simply understanding social information is insufficient to create positive emotional outcomes at work.

These findings align with person–environment fit theories, which argue that harmony between individuals and organizational systems enhances motivation, loyalty, and performance. The results also echo previous empirical work linking social intelligence to variables such as life satisfaction, problem-solving, leadership, and communication. However, this study distinguishes itself by demonstrating, with statistical clarity, that social intelligence matters not only for performance but also for alignment with organizational culture and emotional well-being in the aviation context. Additionally, the results indicate that social awareness stands out as the most influential dimension across both outcomes, highlighting the importance of emotional attunement and situational empathy in high-interaction service environments.

In practical terms, the findings carry important implications for aviation management and human resources practices. Organizations that wish to strengthen employee adaptation and reduce turnover should consider integrating social intelligence criteria into hiring and training processes. Recruitment strategies can include social perception measures or behavioral interviews aimed at identifying candidates capable of managing complex interpersonal demands. Professional development programs can focus on building communication competency, emotional understanding, and conflict-resolution skills. Such initiatives would not only enhance employee satisfaction but also contribute to improved teamwork, service quality, and organizational climate.

Beyond individual interventions, organizational leaders can foster environments that encourage cooperation, emotional awareness, and open communication. Workplaces that value empathetic behavior and mutual respect are more likely to retain committed employees and sustain operational excellence. In an industry where disruptions, customer stress, and time pressure are common, the ability to maintain constructive interaction becomes a competitive advantage.

It is also important to recognize the limitations of this study. The research was limited to ground service employees, who represent a critical but specific segment of the aviation workforce. Although this focus adds depth, future studies may broaden the sample to include cabin crew, pilots, or air traffic personnel to determine whether similar patterns exist across aviation roles with different stress profiles and communication demands. The cross-sectional design limits causal inferences; thus, longitudinal or experimental studies could offer additional insights into how social intelligence develops and influences workplace outcomes over time. Moreover, the use of self-reported measures may introduce subjective bias. Mixed-method studies incorporating interviews or supervisor ratings could offer a richer understanding of the role social intelligence plays in aviation organizations.

Despite these limitations, the research provides meaningful contributions to both academic theory and industry practice. It reinforces the view that social intelligence is not merely an interpersonal skill but a significant determinant of organizational integration and emotional well-being. In high-pressure service environments such as airports, where employees continuously interact with customers, colleagues, and supervisors, social intelligence becomes an essential resource that supports smoother operations and healthier work experiences.

In conclusion, the study demonstrates that social intelligence meaningfully shapes the degree to which employees fit within their organization and the extent to which they feel satisfied in their work. Individuals who can interpret emotional cues, manage social interactions effectively, and adapt to changing interpersonal circumstances are more likely to thrive in the aviation sector. Organizations that acknowledge this reality and invest in developing the social competencies of their workforce can expect

long-term benefits, including greater employee loyalty, improved performance, and strengthened service delivery. The findings therefore highlight the need to approach human resources not only from a technical and operational perspective, but also with a recognition of the central role social and emotional capabilities play in maintaining safety, service quality, and employee well-being in modern aviation environments.