



Intelligence Emotionnelle et communication managériale en contexte multiculturel

Lien :

<https://maroc-performance.com/formation/intelligence-emotionnelle-et-communication-managériale-en-contexte-multiculturel>

🕒 DURÉE
5 jours (35h)

📌 RÉFÉRENCE
COM197

📁 CATÉGORIE
**Communication
Managériale et
Leadership**

🎯 OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- ✓ Comprendre les fondamentaux de l'intelligence émotionnelle appliquée au leadership et au management.
- ✓ Développer sa conscience de soi et sa capacité à réguler ses émotions.
- ✓ Améliorer son écoute active, son empathie et ses compétences relationnelles.
- ✓ Comprendre l'influence des différences culturelles sur les comportements professionnels.
- ✓ Adapter efficacement sa communication aux différents profils culturels et individuels.
- ✓ Améliorer la qualité des feedbacks, entretiens et échanges managériaux.
- ✓ Prévenir et gérer les conflits dans les environnements multiculturels.
- ✓ Renforcer la confiance, la motivation et l'engagement des collaborateurs.
- ✓ Développer un leadership inclusif, flexible et émotionnellement intelligent.
- ✓ Construire une communication managériale favorisant durablement la coopération et la performance.

👥 POUR QUI ?

- ✓ Directeurs généraux et membres des comités de direction.
- ✓ Directeurs et responsables des ressources humaines.
- ✓ Managers, chefs de département et responsables d'équipes.
- ✓ Responsables communication interne et communication corporate.
- ✓ Managers de projets et responsables d'équipes multiculturelles.
- ✓ Cadres travaillant dans des environnements internationaux ou panafricains.
- ✓ Responsables diversité, inclusion et culture organisationnelle.
- ✓ Responsables mobilité internationale et gestion des talents.
- ✓ Consultants en management, leadership, RH et transformation organisationnelle.
- ✓ Entrepreneurs et dirigeants souhaitant renforcer leur leadership interculturel.



Programme détaillé

1 / Fondamentaux de l'Intelligence Émotionnelle en Management

- Comprendre les composantes de l'intelligence émotionnelle et leur rôle dans la performance managériale.
- Identifier l'impact des émotions sur les décisions, les comportements et les relations professionnelles.
- Évaluer son profil émotionnel et identifier ses principaux axes de développement.

2 / Conscience de Soi et Maîtrise des Émotions

- Identifier ses déclencheurs émotionnels, biais comportementaux et réactions automatiques.
- Développer des techniques de régulation face au stress, à la pression et aux situations conflictuelles.
- Maintenir une posture professionnelle, stable et constructive dans les situations sensibles.

3 / Écoute Active, Empathie et Communication Relationnelle

- Maîtriser l'écoute active, le questionnement, la reformulation et l'observation du non-verbal.
- Développer une empathie adaptée aux différentes personnalités et sensibilités culturelles.
- Identifier les besoins, attentes et émotions qui influencent les comportements des collaborateurs.

4 / Comprendre les Différences Culturelles en Entreprise

- Analyser l'influence des valeurs, normes, traditions et représentations culturelles.
- Comprendre les différences liées à la hiérarchie, au rapport au temps, à l'autorité et à la prise de décision.
- Prévenir les stéréotypes, préjugés et interprétations erronées dans les relations professionnelles.

5 / Adapter sa Communication aux Contextes Multiculturels

- Adapter son langage verbal, non verbal et para-verbal aux différents interlocuteurs.
- Distinguer les styles de communication directs, indirects, contextuels et implicites.
- Développer une communication claire, flexible et culturellement intelligente.

6 / Feedback et Communication Managériale

- Formuler des feedbacks constructifs, précis et adaptés aux sensibilités culturelles.
- Gérer les réactions émotionnelles et les résistances lors des entretiens managériaux.
- Utiliser le feedback comme levier de motivation, de développement et de performance.

7 / Gestion des Conflits dans les Équipes Multiculturelles

- Identifier les causes émotionnelles, relationnelles, culturelles et organisationnelles des conflits.
- Utiliser l'écoute, la médiation et la négociation pour désamorcer les tensions.
- Transformer les différences culturelles en opportunités de dialogue et de coopération.

8 / Leadership Émotionnel et Mobilisation des Équipes

- Adapter son style de leadership aux profils individuels et aux contextes culturels.
- Développer confiance, reconnaissance, motivation et engagement au sein des équipes.
- Créer un environnement favorisant coopération, respect et sécurité psychologique.

9 / Communication dans les Situations Sensibles

- Gérer les conversations difficiles, changements organisationnels, désaccords et situations de crise.
- Communiquer avec assertivité tout en préservant la relation professionnelle.
- Maîtriser ses émotions et celles de ses interlocuteurs dans les situations à forte tension.

10 / Construire une Culture Managériale Interculturelle

- Mettre en place des pratiques de communication favorisant inclusion, confiance et collaboration.

- Développer des routines d'écoute, de feedback et de régulation des tensions.
- Construire une culture organisationnelle fondée sur l'intelligence émotionnelle et la diversité culturelle.

Approche pédagogique

- ✓ Support Ecrit et Projection
- ✓ Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- ✓ Brainstorming et Jeux de Rôle
- ✓ Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- ✓ Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- ✓ Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

 02 au 06 Nov. 2026

 Présentiel - Casablanca

 Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@maroc-performance.com

 **Web** : <https://www.maroc-performance.com>