

# Intelligence Emotionnelle et communication managériale en contexte multiculturel

*Lien : https://innov-maroc.com/formation/intelligence-emotionnelle-et-communication-manageriale-en-contexte-multiculturel*

DURÉE
**5 jours (35h)**

RÉFÉRENCE
**COM197**

CATÉGORIE
**Communication Managériale et Leadership**

INNOV MAROC

## 🎯 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.

INNOV MAROC



## 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.

INNOV MAROC

- 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.

INNOV MAROC

### 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

| | |
|---|---|
| 15 au 19 Fév. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 12 au 16 Avr. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 07 au 11 Juin 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 02 au 06 Août 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 27 Sep. au 01 Oct. 2027 | Présentiel - Casablanca |

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

INNOV MAROC

## Réservation & Renseignements

**Téléphone :** +212 522 247 210
**Email :** contact@innov-maroc.com
**Web :** https//www.innov-maroc.com


INNOV MAROC — Tous droits réservés