


ФРАНС БРЕКАР

ЛОРИ ХОУКС

# **ВСЕ ИГРЫ, В КОТОРЫЕ ИГРАЮТ ЛЮДИ**

**БОЛЬШАЯ КНИГА  
ПО ТРАНЗАКТНОМУ АНАЛИЗУ**

 **БОМБОРА**  
ИЗДАТЕЛЬСТВО  
Москва

УДК 159.92  
ББК 88.37  
Б87

Le grand livre de l'analyse transactionnelle  
de France Brécard, Laurie Hawkes

Original French title: Le grand livre de l'analyse transactionnelle  
© 2008, 2014, 2024 Éditions Eyrolles, Paris, France

**Брекар, Франс.**

Б87 Все игры, в которые играют люди: большая книга по транзакт-  
ному анализу / Франс Брекар, Лори Хоукс ; [перевод с французского  
О. В. Цыбиной]. — Москва : Эксмо, 2026. — 480 с. — (Легенды психо-  
логии. Эрик Берн).

ISBN 978-5-04-225494-9

Перед вами — полное собрание описаний Эго-состояний. Вместо сухой тео-  
рии вы познакомитесь с реальной парой, их родителями, коллегами и друзья-  
ми. Через истории, диалоги, комментарии экспертов вы узнаете, как говорит  
и ведет себя человек в роли ребенка, взрослого или родителя. Шаг за шагом  
вы разберетесь в теории транзактного анализа и освободитесь от навязанных  
и ненужных сценариев и установок.

УДК 159.92  
ББК 88.37

ISBN 978-5-04-225494-9

© Цыбина О. В., перевод на русский язык, 2025  
© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2026

## Оглавление

Введение .....	5
Галерея действующих лиц .....	8

### Часть 1

#### ОТКРЫВАЕМ ТРАНЗАКТНЫЙ АНАЛИЗ И ТЕОРИЮ КОММУНИКАЦИИ

Глава 1. ЗНАКИ ВНИМАНИЯ .....	17
Глава 2. ЖИЗНЕННЫЕ ПОЗИЦИИ. КАКИМИ ВЫ ВИДИТЕ САМИХ СЕБЯ? .....	29
Глава 3. ЭГО-СОСТОЯНИЯ. ВЫ ВЗРОСЛЫЙ, РОДИТЕЛЬ ИЛИ РЕБЕНОК? .....	39
Глава 4. ТРАНЗАКЦИИ. КАК ВЫ ОБЩАЕТЕСЬ? .....	82
Глава 5. СИМБИОЗ И СЛИЯНИЕ. ВЫ – ЭТО ВЫ? ИЛИ ЧАСТЬ ДРУГОГО? .....	101
Глава 6. ИГНОРИРОВАНИЕ. КАКОВЫ ВАШИ СЛЕПЫЕ ЗОНЫ? .....	116
Глава 7. НАСТОЯЩИЕ И ПАРАЗИТНЫЕ ЧУВСТВА. КАК ВЫ ВОСПРИНИМАЕТЕ ОПРЕДЕЛЕННЫЕ ВЕЩИ? .....	138
Глава 8. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ИГРЫ. ЧТО ПРОИСХОДИТ, КОГДА ВСЕ ИДЕТ НЕ ТАК? .....	160
Глава 9. СТРУКТУРИРОВАНИЕ ВРЕМЕНИ. ЧТО ВЫ ДЕЛАЕТЕ СО СВОИМ ВРЕМЕНЕМ? .....	182
Глава 10. ЖИЗНЕННЫЙ СЦЕНАРИЙ. КАК СИТУАЦИИ ПОВТОРЯЮТСЯ? .....	204
Глава 11. ДРАЙВЕРЫ И ТИПЫ ЛИЧНОСТИ. А КАКОЙ ТИП У ВАС? .....	244

**Часть 2****ОБЛАДЕНИЕ ТРАНЗАКТНЫМ АНАЛИЗОМ,  
ТЕОРИЯ РАЗВИТИЯ**

Глава 12. ОСНОВНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ В НАЧАЛЕ ЖИЗНИ .....	271
Глава 13. ФОРМИРОВАНИЕ ЖИЗНЕННЫХ ПОЗИЦИЙ. КАК МЫ СТРОИМ НАШЕ ВИДЕНИЕ МИРА .....	277
Глава 14. СТРУКТУРНЫЕ ЭГО-СОСТОЯНИЯ. КАК МЫ СТАНОВИМСЯ РОДИТЕЛЕМ, ВЗРОСЛЫМ, РЕБЕНКОМ? .....	283
Глава 15. ФОРМИРОВАНИЕ ЭМОЦИЙ. КАК МЫ УЧИМСЯ ЧУВСТВОВАТЬ? .....	298
Глава 16. СИМБИОЗ И ИГНОРИРОВАНИЕ. КОГДА МЫ ЗАСТРЕВАЕМ ...	307
Глава 17. ГЕНЕЗИС ЖИЗНЕННОГО СЦЕНАРИЯ. КАК ПИШЕТСЯ НАША ИСТОРИЯ .....	319
Глава 18. ТУПИКИ. КОГДА МЫ ЧУВСТВУЕМ СЕБЯ ЗАБЛОКИРОВАННЫМИ .....	356
Глава 19. КУЛЬТУРНЫЕ И МЕЖПОКОЛЕНЧЕСКИЕ СЦЕНАРИИ. ОТПЕЧАТКИ СРЕДЫ И ПРЕДКОВ .....	370

**Часть 3****ПРИМЕНЕНИЕ ТРАНЗАКТНОГО АНАЛИЗА  
НА ПРАКТИКЕ**

Глава 20. КОНТРАКТЫ. ДАВАЙТЕ ДОГОВОРИМСЯ .....	391
Глава 21. ГРУППОВОЙ ПРОЦЕСС. ВАЖНОСТЬ РАБОТЫ В ГРУППЕ ....	400
Глава 22. ПСИХОТЕРАПЕВТИЧЕСКОЕ ПОЛЕ. ПОТРЕБНОСТЬ В ЖИЗНЕННОЙ ПОДДЕРЖКЕ .....	419
Глава 23. ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ПОЛЕ. ТРУДНОСТИ В ОБУЧЕНИИ ....	439
Глава 24. ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ПОЛЕ. НЕЛЕГКО ТУТ У ВАС РАБОТАТЬ .....	445
Глава 25. ПОЛЕ СОПРОВОЖДЕНИЯ. ПОТРЕБНОСТЬ В КВАЛИФИЦИРОВАННОМ СОВЕТЕ .....	449
Глава 26. АВТОНОМИЯ. И КОНЕЧНАЯ ЦЕЛЬ? .....	453
Историческая справка и институции .....	464
Благодарности .....	473
Библиография .....	474

## ВВЕДЕНИЕ

**И**ногда место и эпоха сходятся в одной точке таким удивительным образом, что становятся центром интеллектуальной и общественной мысли. Это решающим образом меняет направление движения общества, его мировоззрение, способность к дальнейшему созиданию и существованию.

Так произошло, например, с Веной в самом начале XX века. Она не просто подарила миру ар-нуво и новые направления в архитектуре, но и полностью изменила способ восприятия изобразительного искусства. Кроме того, Вена стала колыбелью психоанализа и местом открытия бессознательного. Во множестве источников упоминается, как много связывало Вену и Фрейда, ведь именно здесь он представил миру свои новаторские идеи о природе истерии и психических расстройств.

Без сомнения, отдельной книги однажды удостоится и Калифорния 1960-х, ставшая центром развития гуманистической психологии. Этот штат был не только местом зарождения движения «Сила цветов»<sup>1</sup> и авангардной музыки ее последователей, но и плавильным котлом множества новых психологических теорий. Опираясь на Фрейда и его учение, они переосмысливали отношение к языку бессознательного и взаимодействию с пациентами.

В то самое время, когда Фриц Перлз разрабатывал гештальт-терапию на тихоокеанском побережье в Эсалене, а в Пало-Альто формулировались идеи, позже легшие в основу нейролингвистического программирования, в Сан-Франциско по вторникам собиралась группа энтузиастов во главе с американским психиатром канадского

---

<sup>1</sup> Сила цветов (англ. Flower Power) — лозунг, использовавшийся в конце 1960-х — начале 1970-х годов сторонниками ненасильственного сопротивления, протестующими против войны во Вьетнаме.

происхождения Эриком Берном. Именно там он начал открывать своим последователям транзактный анализ. Его семинары были наполнены интересными идеями, глубокими, яркими размышлениями и созиданием нового. Каждый участник привносил в общее дело свои мысли и кейсы из практики, а Эрик Берн не переставал вдохновлять своих учеников на поиск все новых понятий и смыслов, обогащая транзактный анализ.

Берн оказался продуктивным и трудолюбивым писателем. Какие-то его книги предназначались профессионалам, другие – широкой публике. Одна из них стала бестселлером<sup>1</sup> и привлекла всеобщее внимание к транзактному анализу. Но, как говорится, «Лучшее – враг хорошего»: успех книги чуть не уничтожил новую теорию. За очень короткое время концепция эго-состояний Берна увлекла широкие массы, а описания психологических игр нашли отклик у множества обычных людей. Берн стал знаменитостью, а его транзактный анализ вошел в моду.

Однако популярность сыграла злую шутку: Берн объяснял человеческие взаимоотношения настолько просто и ясно, что специалисты сочли теорию поверхностной, а из-за доступности для массового читателя серьезные ученые посчитали ее тривиальной. Более того, так как транзактный анализ часто показывал свою эффективность, его поспешили записать в разряд потенциально опасных теорий.

Тогда Берн написал вторую книгу<sup>2</sup>, чтобы показать миру всю комплексность концепции транзактного анализа и восстановить серьезное отношение к нему. Едва завершив работу, он умер, оставив своих последователей без предводителя, а теорию – в стадии становления. Это могло бы привести к исчезновению транзактного анализа, однако последователи Берна, так называемые транзакционисты, продолжили дело учителя. К основам теории они добавляли новые идеи, развивали и оттачивали ее, привнося новые смыслы.

Благодаря их усилиям и обмену идеями уже в мировом масштабе, теория транзактного анализа, появившаяся в 1970-м, в год смерти Берна, распространилась далеко за пределы США. Симпозиумы, конференции и конгрессы стали площадками, где развивались идеи Берна и его последователей, где специалисты со всего мира могли обмениваться мнениями и продвигать теорию вперед.

---

<sup>1</sup> «Игры, в которые играют люди» (французское издание «Игры и люди»). См. в библиографии Verne, 1984.

<sup>2</sup> «Что вы говорите после того, как сказали “здравствуйте”?». См. в библиографии Verne, 1977.

Прошло уже больше 50 лет со смерти Берна. Как же обстоят дела с транзактным анализом в наше время? Он оказался жизнеспособен и, несмотря на нападки и некоторые сложности, продолжает достойно существовать. Профессионалы, использующие его не только в психотерапии, но и в других сферах — управлении, образовании, консультировании, — проходят серьезную, грамотную подготовку, становясь его лучшими представителями. А те, для кого транзактный анализ стал частью жизненного опыта — например, пациенты в психотерапии, участники тренингов, педагоги, преподаватели, — сами способствуют его популяризации и признанию.

Безусловно, идея Берна о том, что пациента можно излечить за один сеанс, не кажется сейчас такой уж актуальной. Сегодня не существует единого подхода к практике транзактного анализа: одни рассматривают его с точки зрения когнитивно-поведенческой терапии, другие опираются на его психоаналитические корни. Однако, несмотря на значительные различия, сохраняется единый взгляд на взаимоотношения между людьми и на описание их поведения, унаследованный от Берна и основ его теории: каждый человек рассматривается через принцип «ОК»<sup>1</sup> («В порядке»). **У каждого есть способность мыслить, а значит, и меняться.**

В этой книге мы решили рассмотреть три аспекта транзактного анализа отдельно друг от друга как самостоятельные, но и одновременно взаимодополняющие части.

Первая часть посвящена **теории коммуникации** и станет отличным проводником к основным понятиям транзактного анализа. Она будет особенно полезна тем, кто только начал знакомство с теорией и хотел бы применять ее в повседневной жизни, чтобы лучше понимать и свое поведение, и взаимоотношения с окружающими.

Вторая часть рассматривает транзактный анализ как **теорию развития**. Она предназначена для тех, кто уже имеет представление об анализе (или только что прочитал первую часть этой книги) и хочет углубиться в его понимание. Глава расскажет о том, как транзактный анализ продолжает развиваться и обогащаться на протяжении многих лет.

В третьей части — **практическое применение** теории: контракты как неотъемлемый метод работы, более широкие области применения и, наконец, то, к чему стремятся все, кто работает с транзактным анализом, — **автономию**.

---

<sup>1</sup> Термин будет подробно объяснен в главах 2 и 3.

## ГАЛЕРЕЯ ДЕЙСТВУЮЩИХ ЛИЦ

**Н**ет ничего лучше образных примеров для усвоения теоретического материала. А чтобы сделать их еще нагляднее и живее, мы решили ввести персонажей, которые останутся с вами на протяжении всей книги.

В центре повествования будет молодая пара — Пьер и Шарлотта. Мы познакомим вас с их родителями, семьями и друзьями. На страницах книги вы не раз встретите этих героев и постепенно узнаете их ближе.

### ПЬЕР, ШАРЛОТТА, ЖЮЛЬЕН И ДРУГИЕ

Пьер и Шарлотта женаты почти три года. У них есть пятимесячный сын Жюльен, за которым дома присматривает няня-африканка. Шарлотта училась на фармацевта и сейчас работает заместителем директора по производству в крупной фармацевтической организации. Пьер — специалист в области информационных технологий, разрабатывает программное обеспечение в сервисной компании, адаптируя его под нужды клиентов.

### КТО ЖЕ ОНИ ТАКИЕ? ОТКУДА ВОЗНИКЛИ ИХ ОБРАЗЫ?

Чтобы лучше понять характеры, сильные стороны и трудности наших героев, давайте кратко познакомимся с их биографией.

#### « ПЬЕР

Пьер — человек замкнутый, можно даже сказать, застенчивый. Ему трудно устанавливать контакт с окружающими, он предпочитает держаться в стороне и мало говорит. Его жена Шарлотта порой раздражается из-за его недостаточной инициативности, и ей нелегко понять его чувства. Домашние

дела полностью на ней, и хотя он всегда готов помочь, делает это только тогда, когда попросят. В сложных ситуациях склонен полагаться на решения жены. В профессиональной сфере Пьер пользуется уважением как человек серьезный и надежный. Несмотря на всю свою внешнюю скромность, он компетентен и креативен. >>

## НЕМНОГО ПРЕДЫСТОРИИ

Пьер — старший сын Аннет и Мишеля, двух журналистов, познакомившихся еще во время учебы. Его отец работал международным корреспондентом и постоянно путешествовал по миру по заданиям известного информационного агентства. Он редко бывал дома, и большая часть нагрузки по воспитанию двух сыновей легла на плечи его жены. Аннет сначала оставила работу ради детей, но позже вернулась в журналистику, устроившись в литературный журнал.

Беременность оказалась для Аннет трудным периодом. В детстве ей не хватало материнского тепла: мать родила ее слишком рано и, полностью сосредоточившись на муже, оставила дочь на воспитание няни в Африке. Сама Аннет с теплотой вспоминает те годы, но ее отношения с матерью так и не стали близкими. Выйдя замуж за Мишеля, она почувствовала себя счастливее, но беременность вызвала у нее только тревогу. Аннет сомневалась в своих материнских способностях, боялась, что ребенок полностью поглотит ее жизнь.

Мишель, постоянно уезжавший в командировки, не мог оказать ей такую необходимую поддержку, а из-за натянутых отношений с матерью Аннет не с кем было поделиться своими страхами. Ее беременность была наполнена переживаниями, а роды оказались сложными: у младенца было обвитие пуповины, он испытывал проблемы с дыханием и несколько дней находился под наблюдением врачей. Это только усилило страхи Аннет: ей казалось, что врачи что-то недоговаривают, что с ее сыном что-то не так.

После выписки из роддома Аннет чувствовала себя истощенной и, будучи изначально не слишком устойчивой психологически, впала в депрессию. Она не могла полноценно заботиться о ребенке, проявлять к нему теплоту и внимание. В итоге Пьер рос в довольно холодной эмоциональной атмосфере, с тревожной и отстраненной матерью. Отец же оставался фигурой скорее вызывавшей восхищение, чем доступной для общения.

С младшим сыном, появившимся на свет в более благоприятный период жизни Аннет, ее отношения сложились намного теплее.

Как это повлияло на Пьера? Он рос спокойным, беспроблемным ребенком, мечтательным мальчиком и молчаливым подростком. Хорошо учился в школе, но не привлекал к себе особого внимания. У него не было большого круга друзей, тем не менее он сумел наладить прочные отношения с несколькими одноклассниками, с которыми поддерживает связь и сейчас.

Знакомство с Шарлоттой стало для него переломным моментом. Он влюбился в нее с первого взгляда, но из-за своей застенчивости не решался проявить инициативу. Однако Шарлотта, девушка волевая и энергичная, сама сделала первый шаг. Она почувствовала, что ее призвание — сделать Пьера счастливым. Для него же сам факт, что такая девушка, как Шарлотта, обратила на него внимание, уже казался невероятным. Именно она первая заговорила о браке и детях, а Пьеру оставалось только согласиться. Так через 18 месяцев после свадьбы у них родился маленький Жюльен.

## « ШАРЛОТТА

Шарлотта — привлекательная рыжеволосая девушка с зелеными глазами. Когда смотришь на нее, поражаешься ее внешности и элегантному облику, но сама она, кажется, не осознает своего очарования и красоты. Для Шарлотты важно быть умной. Она предпочитает, чтобы ее ценили за компетентность, работу, образованность и идеи. Хотя она и может быть веселой и легкой, в основном Шарлотта серьезна и критична к себе. Ее стремление к совершенству распространяется и на коллег, а подчиненным порой трудно угодить ее высоким стандартам. »

## НЕМНОГО ПРЕДЫСТОРИИ

Шарлотта — старшая дочь Андреа и Шарля. Ее мать, девушка светская, рано вышла замуж за друга своего брата. Она никогда не работала, полностью посвятив себя семье и карьере мужа, который по прошествии лет занял пост технического директора в компании из автомобильной отрасли. Она была идеальной женой: ждала мужа в безупречном доме, принимала важных для него гостей, всячески облегчая ему жизнь, чтобы он мог полностью посвятить себя работе.

Беременность стала для Андреа настоящей радостью. Она мечтала о нескольких детях — умных, ласковых и красивых — и видела в их рождении реализацию своего жизненного предназначения. Когда

родилась Шарлотта, мать полностью сосредоточилась на ней, создавая вокруг атмосферу любви и восхищения. Первые два года девочка жила в мире, полном радости и внимания. Мать всегда прислушивалась к ее желаниям, а отец был бесконечно предан. Родственники, соседи, друзья — все обращали на нее внимание. Шарлотта чувствовала себя принцессой, окруженной свитой.

Но однажды все рухнуло. Шарлотте было два с половиной года, когда в ее мир ворвался незваный гость. Она, конечно, замечала, что мама стала немного другой — менее доступной, немного пополнила, — но ничего серьезного маленькая девочка в этом не видела. Но однажды мама исчезла на несколько дней, а когда вернулась, принесла с собой странный кричащий «пакет», который полностью завладел ее вниманием... «Пакет» оказался красным, некрасивым младенцем, которого все разглядывали и называли Себастьяном. Для Шарлотты это стало потрясением. В одно мгновение она перестала быть единственной, уникальной, обожаемой. Все взгляды теперь были прикованы к новому ребенку, а она оказалась забытой, словно в тени, рядом с этим дергающимся и вопящим Себастьяном.

Шарлотта попыталась бороться. Она даже старалась кричать громче Себастьяна, но ей объяснили, что теперь она должна быть взрослой и разумной. Всеми силами девочка пыталась привлечь к себе внимание, но ее мать, казалось, была окончательно очарована этим глупым младенцем. Только отец, когда бывал дома, по-прежнему проявлял к дочери интерес. Но чтобы заслужить его внимание, приходилось этого тоже добиваться — показывать, как хорошо она говорит, какие успехи делает в моторике. Сама того не осознавая, Шарлотта постепенно накопила в себе сильный гнев и глубокую печаль. Мир никогда больше не был для нее так прекрасен, как в первые два года жизни.

Позже, уже в школе, она попыталась наверстать упущенное. Будучи умной и прилежной ученицей, она быстро стала одной из лучших в классе и снова начала получать восхищение и похвалу. Ее способ завоевания внимания изменился: теперь она стремилась впечатлить окружающих своим интеллектом. Отец гордился ее успехами, особенно когда Шарлотта приносила домой отличные оценки. Даже мать, полностью сосредоточенная на младшем сыне, отвлекалась от него, чтобы похвалить ее достижения. Логично, что Шарлотта решила продолжить образование и поступила в университет, а позже легко нашла работу, в которой преуспела.

Но, много работая сейчас, она иногда все-таки чувствует вину перед мужем и ребенком.

Вокруг Пьера и Шарлотты вращаются их родственники, друзья и коллеги. Вы встретите их всех на страницах этой книги. Описание их историй и характеров помогут вам лучше понять рассматриваемые теоретические концепции. Глава за главой вы будете узнавать окружение пары все ближе, а чтобы вам было легче ориентироваться, мы немного подробнее опишем их жизни.

## СЕМЬЯ ПЬЕРА

Члены семьи Пьера, помимо **Аннет и Мишеля**, — его младший брат Жан и кузен Жак.

**Жана** все называют Жанно. Он независимый и легкий в общении. Уехав получать юридическое образование в США, в итоге он остался там работать в крупной адвокатской конторе и отдалился от семьи. Жан почти не общается с Пьером и, похоже, окончательно решил строить свою жизнь за океаном.

**Жак**, двоюродный брат Пьера, в детстве был избалованным и легкомысленным, но после серьезной аварии на мотоцикле потерял способность ходить. Это событие сильно изменило его: он стал глубже воспринимать жизнь, пересмотрел свои взгляды и нашел новые интересы и круг общения.

## ДРУЗЬЯ ПЬЕРА

**Марк**. Вырос в жестких условиях, поэтому никогда не жалуется и не демонстрирует своих чувств. У него всегда «все в порядке», и из-за этого он с трудом воспринимает проблемы окружающих.

**Арно** — друг детства Марка, всегда мечтал путешествовать и заниматься искусством. Чтобы осуществить мечту, освоил фотографию и благодаря своему упорству смог завоевать признание в профессии.

**Доминик и Доминика** — супружеская пара, живущая в полной гармонии. Они словно близнецы: думают одинаково, чувствуют одно и то же, почти не ссорятся и всегда вместе. Одного невозможно увидеть без другого.

## СЕМЬЯ ШАРЛОТТЫ

**Андреа** — ее мать. Чопорная, консервативная и слегка зажатая. Она во всем зависит от мужа, однако, если чувствует, что он не уделяет ей достаточно внимания или не ценит то, что она для него делает, способна устроить грандиозный скандал.

**Шарль** — отец Шарлотты. Уверенный в себе мужчина. Интеллектуал, амбициозный инженер, ставший техническим директором в автомобильной отрасли. Руководит сотнями людей, гордится своими успехами и временами бывает заносчив. Критичен и плохо переносит любые возражения.

**Себастьян** — брат Шарлотты. Любимчик матери. Чтобы защититься от ее чрезмерной опеки, он держится на расстоянии и старается рассказывать как можно меньше о своей жизни. Получил образование в сфере PR, но пока не проявляет особого энтузиазма к работе, перебиваясь случайными заработками.

**Сара** — невеста Себастьяна, молодая, жизнерадостная и непосредственная девушка. Всегда веселая и энергичная. Родителей Себастьяна порой шокирует ее экстравагантная одежда и слишком прямолинейные высказывания.

**Тетя Моника** — брюнетка в очках, пережившая тяжелый развод. Муж оставил ее с тремя детьми, от чего она так и не смогла оправиться. Часто бывает резкой и язвительной.

**Бабушка** — мать Андреа, вдова, но еще полна жизненной энергии. У нее особенно близкие отношения с Шарлоттой.

**Кузина Филиппина** — с рождения слабовидящая. Родители растили ее в строгости, не делая поблажек из-за инвалидности, благодаря чему она научилась справляться с проблемами самостоятельно. Мужественная и целеустремленная. Добилась успеха в жизни.

**Маржори** — лучшая подруга матери Шарлотты, с которой та познакомилась еще в пансионе. Ее муж Джон страдал алкоголизмом, но она помогла ему справиться с зависимостью.

## ДРУЗЬЯ ШАРЛОТТЫ

**Пакеретт.** Выросла под гиперопекой матери, из-за чего ей тяжело преодолевать жизненные трудности.

**Юбер** — друг по университету, главный шутник компании. Всегда находит повод для розыгрышей, любит привлекать к себе внимание. Хотя его шутки не всегда уместны, он умеет создавать вокруг веселую атмосферу.

**Колетт** — школьная подруга. По натуре одиночка, несмотря на то, что замужем и воспитывает двоих детей. Часто чувствует, что жизнь слишком давит на нее и ей не хватает времени на себя. Вышла замуж очень рано, ее дочери уже 8 лет, а сыну — 5.

**Жасмина** — университетская подруга, француженка алжирского происхождения. Выбилась из низов благодаря своему упорству и труду. Она очень старалась хорошо учиться и сейчас может гордиться своими успехами. У нее диабет, но Жасмина стойко справляется с болезнью. Замужем за Томасом, у них восьмимесячный сын Вилли.

## КОЛЛЕГИ ШАРЛОТТЫ

**Зои** — ее ассистентка, девушка чувствительная и тяжело воспринимающая критику. На замечания реагирует бурно: либо злится, либо плачет. Со стороны кажется сильной, на самом же деле очень уязвима. После череды жизненных потрясений перенесла тяжелую депрессию.

**Клэр.** Внешне дружелюбна, но склонна к манипуляциям. Шарлотта ей не доверяет.

**Од** — неуверенная в себе перфекционистка. В сложных ситуациях легко теряется. Ее нужно постоянно поддерживать и ободрять.

**Жером** — стажер, заканчивающий учебу и проходящий трехмесячную практику. Невнимательный и безответственный: забывает поручения и своей легкомысленностью выводит Шарлотту из себя.

Такова наша галерея персонажей. Вам еще предстоит узнать их всех поближе на страницах этой книги.

# **Часть 1**

## **ОТКРЫВАЕМ ТРАНЗАКТНЫЙ АНАЛИЗ И ТЕОРИЮ КОММУНИКАЦИИ**