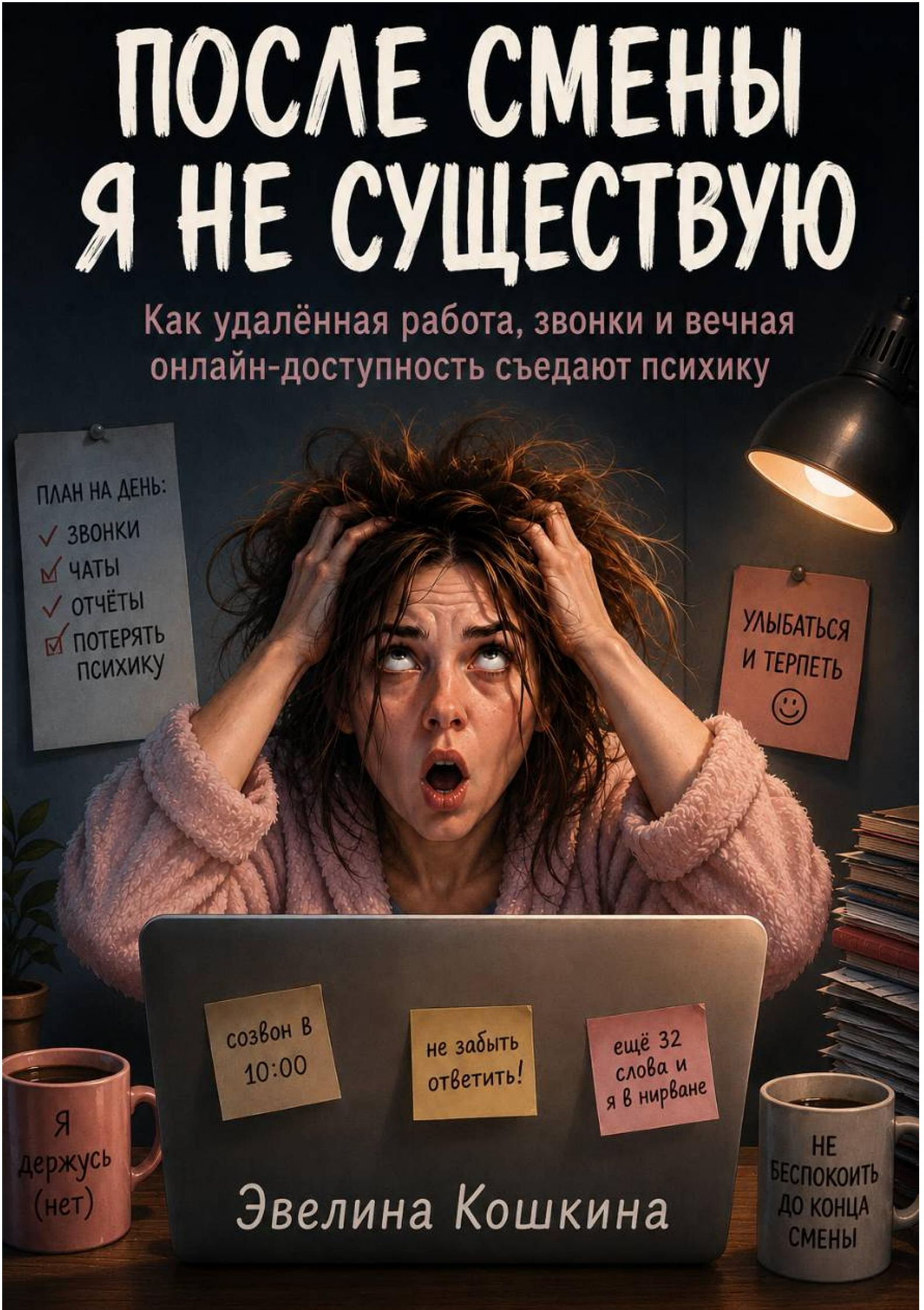
ПОСЛЕ СМЕНЫ Я НЕ СУЩЕСТВУЮ

Как удалённая работа, звонки и вечная онлайн-доступность съедают психику



Эвелина Кошкина

Эвелина Кошкина

После смены я не существую. Как удалённая работа, звонки и вечная онлайн-доступность съедают психику

«Автор»
2026

Кошкина Э.

После смены я не существую. Как удалённая работа, звонки и вечная онлайн-доступность съедают психику / Э. Кошкина — «Автор», 2026

Когда-то удалённая работа казалась мечтой. Никаких ранних подъёмов, душных офисов и поездок через весь город. Только ты, ноутбук, чай в любимой кружке и уютный плед. Но никто не предупреждал, что однажды рабочие чаты начнут сниться по ночам, звук уведомления будет вызывать нервный тик, а фраза «улыбайтесь голосом» превратится в стиль жизни.Эта книга — не про успешный успех, тайм-менеджмент и продуктивность в тапочках. Это честный, живой и местами смешной разговор о том, что происходит с человеком, когда работа постепенно залезает в голову и перестаёт заканчиваться вместе со сменой.Здесь будут:— тревога перед входящим звонком,— эмоциональное выгорание,— ненависть к уведомлениям,— странное желание лежать молча после работы,— клиенты, которые продолжают спорить с вами даже в душе,— и ощущение, что ноутбук смотрит на вас с осуждением.Если вы когда-нибудь работали в поддержке, колл-центре, продажах или просто жили в режиме вечной онлайн-доступности — вы узнаете здесь себя...

© Кошкина Э., 2026
© Автор, 2026

Содержание

«Я просто хотела нормальную работу» 6
Глава 1. Улыбайтесь голосом 7
Глава 2. Страх входящего звонка 8
Глава 3. Клиенты, которые остаются в голове 9
Конец ознакомительного фрагмента. 10

Эвелина Кошкина
После смены я не существую. Как удалённая работа, звонки и вечная онлайн-доступность съедают психику

Часть 1. Вступление

«Я просто хотела нормальную работу»

Когда я устраивалась на удалённую работу, мне казалось, что наконец-то жизнь начинает налаживаться. В вакансиях всё выглядело почти как реклама йогурта: работаешь из дома, пьёшь кофе из любимой кружки, никто не стоит над душой, а между задачами можно хоть суп поставить вариться. После офисов с ранними подъёмами, душными маршрутками и вечным «скиньте отчёт ещё вчера» это звучало как путёвка в нормальную человеческую жизнь. Особенно грела душу фраза: «Работайте в комфортной домашней обстановке».

Правда, никто не уточнял, что комфортная домашняя обстановка очень быстро превращается в филиал нервного срыва с вайфаем. Сначала ты действительно радуешься: сидишь в тапочках, рядом кот, не надо краситься, можно хоть пледом укутаться во время смены. А потом в какой-то момент понимаешь, что уже третий день подряд ешь гречку прямо между звонками, а слово «уведомление» вызывает внутренний спазм сильнее, чем слово «стоматолог». И ноутбук, который раньше был просто техникой, начинает смотреть на тебя как предмет, знающий слишком много.

Мне казалось, что удалёнка даст свободу. Не будет начальников за спиной, токсичных коллег и этого офисного театра, где все делают вид, что счастливы видеть друг друга в понедельник в девять утра. Я думала, что дома человек как-то спокойнее работает. Наивная была, конечно.

Потому что удалённая работа очень хитрая штука. Она не приходит в жизнь с громким драматичным эффектом, как в фильмах. Она залезает тихо и постепенно, как кот, который сначала просто «немножко полежит на кровати», а потом уже спит на твоей подушке и морально оформил квартиру на себя. Сначала ты просто проверяешь рабочий чат вечером. Потом начинаешь просыпаться ночью от мысли: «А вдруг мне кто-то написал?»

Особенно весело становится, если работа связана с людьми. Поддержка, звонки, чаты, продажи, претензии, консультации. Каждый день через тебя проходит такое количество чужого раздражения, тревоги и агрессии, будто ты не сотрудник компании, а бесплатный эмоциональный мусоропровод. И при этом ты обязана быть спокойной, доброжелательной и желательно с улыбкой в голосе, даже если внутри уже хочется завернуться в одеяло и уйти жить в лес.

Самое странное, что устаёшь не физически. Ты вроде сидишь дома. Не разгружаешь вагоны, не копаешь траншеи, не убегаешь от медведя по тайге. Но к вечеру ощущение такое, будто твой мозг весь день жарили на сковородке. И когда кто-то говорит: «Ну тебе-то легко, ты же дома работаешь», хочется очень вежливо спросить, не хочет ли этот человек сам восемь часов подряд послушать чужие крики в гарнитуре, а потом обсудить своё состояние.

Глава 1. Улыбайтесь голосом

Есть фраза, которую сотрудники поддержки слышат чаще, чем собственное имя:

«Улыбайтесь голосом».

Когда я впервые это услышала, мне даже стало смешно. Я тогда ещё не знала, что через пару месяцев буду автоматически натягивать вежливую интонацию даже на фразу «алло, кто это?» своей родной тёте. Потому что голос в этой работе вообще перестаёт принадлежать тебе. Он становится рабочим инструментом. Как швабра у уборщицы или кассовый аппарат у продавца. Только швабра хотя бы после смены не продолжает звучать в голове.

Самое забавное, что клиент ведь не видит твоего лица. Ты можешь сидеть с хвостом на голове, с синяками под глазами и выражением человека, который морально устал ещё в 2021 году. Но голос должен быть бодрый. Такой слегка солнечный. Будто ты не пятый час подряд объясняешь взрослым людям, где находится кнопка «Войти», а ведёшь утреннее радио-шоу с призами и хорошим настроением.

Иногда я ловила себя на том, что разговариваю двумя разными людьми. Один человек внутри уже тихо лежит лицом в пол и хочет исчезнуть куда-нибудь в лес к грибам. А второй радостно говорит:

— Благодарю вас за ожидание! Сейчас всё проверю для вас!

И ведь самое страшное, что через время это начинает происходить автоматически. Ты можешь быть злая, расстроенная, больная, уставшая, с температурой, с головной болью, после бессонной ночи, но голос всё равно включается как отдельная программа. Такой встроенный режим: «доброжелательная женщина, версия корпоративная».

Особенно тяжело с агрессивными клиентами. Потому что человек может разговаривать с тобой так, будто ты лично сожгла его документы, украла деньги и плюнула в любимый фикус. А ты обязана отвечать спокойно. Иногда даже слишком спокойно. Настолько спокойно, что сама начинаешь звучать как оператор службы психологической помощи космонавтам.

После некоторых разговоров хотелось просто снять гарнитуру и посидеть в тишине. Не музыку включить, не сериал посмотреть, не видео полистать. Именно тишину. Потому что к концу смены чужие голоса начинают ощущаться как комары внутри черепа. Они жужжат, перебивают друг друга и почему-то все одновременно что-то требуют.

А ещё со временем начинаешь ненавидеть собственный голос. Это очень странное чувство. Слышишь запись звонка и думаешь: «Господи, какая противная искусственная доброжелательность». Хотя ты прекрасно знаешь, что иначе нельзя. Эта работа вообще постепенно превращает человека в эмоционального аниматора. Только вместо детского праздника у тебя ежедневный фестиваль чужого раздражения.

Самое смешное, что после работы нормальная человеческая речь даётся уже с трудом. Подруга может написать:

— Пойдём кофе попьём?

А ты ей чуть не отвечаешь:

— Благодарю за обращение, уточните, пожалуйста, желаемое время посещения. И где-то в этот момент понимаешь, что гарнитуру ты сняла, а вот режим оператора почему-то до сих пор нет.

Глава 2. Страх входящего звонка

Сначала звук входящего звонка кажется обычным. Ну звонок и звонок. Обычный рабочий сигнал. Ничего страшного. Примерно через месяц организм начинает реагировать на него так, будто сейчас не клиент позвонит, а как минимум налоговая, бывший и конец света одновременно.

Самое неприятное в этой работе даже не сами разговоры. А ожидание разговора. Вот эти несколько секунд перед принятием звонка, когда ты ещё не знаешь, кто там. Спокойный человек? Раздражённый? Тот, кто забыл пароль? Или человек, который уже с первой секунды будет разговаривать так, словно ты лично разрушила его жизнь одним нажатием кнопки.

Иногда после особенно тяжёлых смен я замечала, что начинаю вздрагивать от любых похожих звуков. Телефон пиликнул, уведомление пришло, где-то у соседей заиграла мелодия звонка, и внутри сразу маленький электрический разряд тревоги. Мозг уже не разбирается, работа это или нет. Для него любой сигнал означает: «Сейчас снова будут что-то требовать».

Самое обидное, что это постепенно переползает в обычную жизнь. Ты сидишь вечером, вроде отдыхаешь, смотришь сериал, ешь что-нибудь вкусное, и тут телефон издаёт короткий звук уведомления. И всё. Момент отдыха разрушен. Внутри мгновенно просыпается напряжение, будто тебя сейчас вызовут сдавать экзамен, к которому ты вообще не готовилась.

Особенно тяжело после агрессивных клиентов. Потому что психика начинает заранее ждать нападения. Даже если человек ещё ничего не сказал, ты уже внутренне готовишься оправдываться, объяснять, успокаивать и мысленно писать завещание. Это как жить рядом с очень нервной собакой: вроде пока тихо, но ты всё время ждёшь, когда снова гавкнет.

Был период, когда я начала ненавидеть звук уведомлений вообще. Абсолютно всех. Телефон. Почта. Или же — рабочий чат. Даже микроволновка, которая пищала на кухне, вызывала желание выбросить её в окно. Организм просто устал от постоянного ощущения, что от тебя каждую минуту что-то хотят.

И самое смешное, что люди вокруг этого не понимают. Потому что со стороны ты просто сидишь дома с ноутбуком. Ведь это не шахта, не стройка, и не разгрузка вагонов. Но почему-то к концу дня нервная система ведёт себя так, будто ты восемь часов отбивалась от стаи эмоционально нестабильных енотов.

Есть ещё одна странная вещь, о которой почти никто не говорит. Со временем начинаешь бояться даже тишины между звонками. Потому что она слишком короткая. Ты не успеваешь расслабиться. Просто сидишь и ждёшь следующий сигнал. Как персонаж фильма ужасов, который знает, что монстр сейчас снова выскочит, только пока непонятно из какого шкафа.

И в какой-то момент ловишь себя на абсурдной мысли: самый приятный звук в мире сейчас не музыка, не море и не пение птиц. Самый приятный звук это когда ничего вообще не пикает.

Глава 3. Клиенты, которые остаются в голове

Есть клиенты, которых забываешь через две минуты после разговора. А есть такие, которые потом ещё полвечера живут у тебя в голове бесплатно, без регистрации и оплаты коммунальных услуг. Ты уже выключила ноутбук, пошла делать чай, вроде смена закончилась, а мозг всё ещё мысленно продолжает спор:

«Нет, ну почему он вообще решил, что это моя вина?!»

Самые тяжёлые разговоры обычно даже не те, где человек кричит. К крикам, как ни странно, постепенно привыкаешь. Организм адаптируется. Как городские голуби к шуму машин. Гораздо хуже клиенты, которые разговаривают спокойно, но так, будто ты маленькая идиотка, случайно получившая доступ к компьютеру взрослых людей.

После некоторых диалогов остаётся ощущение, будто тебя морально пожевали и выплюнули обратно в рабочий чат. Особенно когда человек начинает переходить на личности. И ведь самое интересное, что клиенты очень быстро чувствуют что ты не можешь ответить тем же. Ты обязана быть вежливой. Это как словесный бой, где тебе заранее запретили пользоваться руками.

Иногда люди выливают на оператора вообще всё, что накопилось у них в жизни. Развод, кредиты, начальник, бессонница, плохое настроение, магнитные бури, ретроградный Меркурий. И ты сидишь в гарнитуре как случайный психолог, которого никто не спрашивал, готов ли он сегодня принимать чужую эмоциональную лавину.

Бывали разговоры, после которых я просто молча смотрела в стену секунд тридцать. Не потому что произошло что-то ужасное. А потому что мозг в этот момент пытался понять: «Это со мной сейчас реально разговаривали как с человеком или как с неисправным банкоматом?» И самое неприятное, что отвечать грубостью нельзя. Ты должна звучать спокойно, даже если внутри уже мысленно кидаешься тапком.

После смены эти разговоры почему-то не заканчиваются. Вот в чём проблема. Тело вроде дома, а мозг всё ещё на линии. Ты моешь кружку и внезапно вспоминаешь какого-нибудь клиента, который десять минут обвинял тебя в том, что он сам не прочитал инструкцию. И всё. Внутренний спор снова начинается.

Я иногда ловила себя на том, что мысленно продолжаю объяснять человеку решение проблемы спустя часа три после звонка. Причём уже лежу под одеялом, смотрю потолок и внезапно думаю:

«Нет, ну если бы он просто нажал на кнопку справа, всё бы заработало...»

Мозг будто не умеет нормально завершать эти диалоги. Он продолжает прокручивать их снова и снова, как особенно раздражающий трек, который случайно застрял в голове.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, купив полную легальную версию на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.