נוי שחורי
צילום: פרטי

שטראוס מצדיעה
לגיבורות שלה

"הבשורות שלנו הן בשורות שאף אחד לא רוצה לפגוש בחיים

נוי שחורי, אנליסטית באגף שירות לקוחות בשטראוס מים, גויסה בתחילת המלחמה כמש"קית נפגעים. מאז היא מתמרנת בין בשורות קשות לבין עבודה שוטפת, כולל חלוקת סחורה בסופרמרקטים כדי שהציבור לא ירגיש מחסור. בראיון מיוחד היא מספרת על הקשיים, האתגרים והגבורה בעורף הישראלי

- בחסות קבוצת שטראוס -

נוי שחורי (31) רווקה בזוגיות ותושבת רחובות, עובדת בשירות הלקוחות של שטראוס מים (תמי 4) כבר שלוש שנים. סמוך לתחילת המלחמה גויסה למילואים וממלאת תפקיד כאוב במיוחד כמש"קית נפגעים, כל זה במקביל לשמירה על רצף עבודה חיוני למען אזרחי ישראל. ספרי על התפקיד שלך בחברה.

"אני אנליסטית באגף השירות. בשגרה אחראית על הניתוחים שקשורים למערכת הטלפוניה והמוקדים".

כיצד חווית את ה-7 באוקטובר?

"זו הייתה טראומה קולקטיבית. כל אחד חווה את מה שקרה באופן שונה, אבל את טווח הגילאים שלי זה תפס הכי חזק - מי שהיו במסיבה בנובה, החיילים בסדיר ובמילואים. באותה שבת הייתי במלון באשדוד. בשש וחצי בבוקר התחילה אזעקה, בהתחלה לא התרגשתי כי בעבר גרתי באשדוד וחווינו שם לא מעט אזעקות. אני שומרת שבת, אז לא הבנתי למה הטלפון מזמזם בלי הפסקה. בשעות הראשונות הייתי מנותקת אז בהתחלה מצאתי את עצמי מתמודדת לבד עם כל מה שקורה".

מה השתנה מאז בחיים האישיים ובעבודה?

"בשבוע הראשון הייתי במצב נפשי קשה מאוד, לא ידעתי איך ממשיכים. לא הצלחתי להרים את עצמי. לאחר שבוע, ביקשו בשטראוס ממי שיכול להגיע לסידור מוצרים בסופרמרקטים כי היה פשוט טירוף, ולא יכולנו להגיע למצב של מחסור במוצרי מזון. החלטתי שאני מרימה את עצמי והתנדבתי, וזה גרם לשינוי עצום- הרגשתי פתאום יעילה וחיונית. ב-17 באוקטובר גייסו אותי ומאז אני מתמרנת בין הצבא לבין העבודה. זה לא פשוט, במיוחד בגלל התפקיד הצבאי". שחורי משרתת במקום הרגיש והעצוב ביותר - מערך הנפגעים. "היחידה מתעסקת בכל מה שקשור לשבויים, נעדרים, פצועים קשים, אגוש או חללים", היא מספרת.

מה את עושה במסגרת התפקיד?

"אנחנו נכנסים לפעולה מרגע ההודעה למשפחות, ואם חלילה מדובר בחלל ממשיכים גם ללוויה, שבעה, אזכרה. נותנים למשפחות ליווי לוגיסטי ובעיקר רגשי. מלווים אותם יד ביד ומטפלים בכל הצרכים והרצונות. החיים של כולנו התהפכו, אבל כשאני עובדת עם המשפחות אני לא יודעת איך אפשר לחזור לחיים רגילים".

מהם האתגרים העיקריים שאת מתמודדת איתם מפרוץ המלחמה?

"האתגר העיקרי הוא נפשי. למצוא יכולת לא לקחת את הדברים הקשים שאנחנו חווים, הביתה. יש צוות חוסן צמוד אלינו כדי שגם אנחנו, האנשים שמוסרים את הבשורות הקשות, לא נתמוטט. האתגר הוא להבין שאנחנו כאן בשביל להישאר, ולמרות שהכל השתנה, אני חייבת להמשיך הלאה ולשמור על עצמי".

כיצד החברה יצרה עבורך אמצעי תמיכה?

"קודם כל המון התעניינות, מרמת המנהלת האישית ועד משאבי אנוש. בשבוע הקשה של תחילת המלחמה, השיחות היו כל כך משמעותיות עבורי, ברמת: "תכנסי למקלחת, צאי להליכה, תתקשרי לספר לי שעשית את זה, וספרי איך את מרגישה עכשיו". כשהייתי במילואים התקשרו לאמא שלי לשאול אם אני צריכה משהו, וממש נתנו לי מקום להרגיש הכי חופשי ובנוח. לא מיהרו שאחזור לעבודה, נתנו לי מרחב נשימה וגב מלא לעשות מה שאני יכולה. בתקופת הקורונה עבדתי במקום אחר, ושם נאלצו להוציא את כל העובדים לחל"ת, בשטראוס התחושה כל כך אחרת - קיבלתי חיבוק ומעטפת. זה ממש הקל על המצב".

יש רגע אחד שנחקק בזיכרונך מהחודשים האחרונים?

"אני אלופה בלהדחיק אבל יש רגעים שאי אפשר לשכוח. צריך להבין שכשמדובר בהודעה על חלל, מגיעים אנשים באופן אישי לבשר, אבל על פצועים מדווחים בטלפון. הסיבה היא שאנחנו מבינים את המשמעות של 'דפיקה על הדלת', הקונוטציה נוראית ואנחנו רוצים פחות להבהיל. אם יש פצוע שיכול לדבר, נותנים לו לעשות את השיחה, אבל אם הוא לא במצב לדבר אז אנחנו אלה שמתקשרים למשפחה. אני לא אשכח שיחה אחת שבה נעתקה לי הנשימה. שמעתי את האישה בצד השני צורחת מבכי, בכיתי יחד אתה. הבשורות שלנו הן בשורות שאף אחד לא רוצה לפגוש בחיים, ואנחנו מנסים לעשות את זה ברגישות ועדינות. מנגד יש משפחות שמברכות אותנו בטלפון, כי הבאנו בשורה שהילד חי. גם אם פצוע".

איזה דברים גילית בעצמך ולא ידעת שקיימים?

"מהצד אולי אני נראית חזקה, אבל הרגשתי ממש חלשה. היו תקופות שאמרתי לעצמי 'מה את עושה פה', אבל הבנתי שאתה חייב להתעלות על עצמך ולהתחזק. גיליתי שאני הרבה יותר חזקה ממה שחשבתי, ולמדתי להעריך את כל מה שיש לי".

איזה מסר אופטימי את מעבירה לעצמך ולסובבים אותך?

"גיליתי כמה חוזק יש לעם ישראל. העם שלנו עומד במבחנים כל כך קשים ואין עם אחר שיכול כל פעם לקום ולהתגבר. אני גאה ושמחה להיות חלק ממנו. משחר ההיסטוריה אנחנו כאן, וגם מחר נהיה כאן בשביל אלה שאיבדו את החיים בשבילנו. זו החובה שלנו".

מגיעים לכל מקום

עם פרוץ המלחמה בחודש אוקטובר, בשטראוס מים נערכו במהירות על מנת לתת מענה לכל הלקוחות. בימים הראשונים בוצעו מגוון פעולות במטרה להקל על הלקוחות באזורים שנפגעו בעוטף עזה וביישובי העימות בצפון שפונו מבתיהם: הוקפאו החיובים החודשיים, הוקם קו שירות ייעודי שנועד לתת מענה אישי ופותחו כלי שירות חדשים במטרה לתת מענה מהיר.

צריכת שתיית מים היא צורך בסיסי וקיומי אך באזורי הלחימה לא ניתן היה להגיע לכל מקום עם ברי המים: על מנת להמשיך ולתת מענה, הותקנו עשרות ברי מים בתחנות דלק, בשטחי כינוס וזאת לצד תרומת ברי מים רבים במרכזי כינוס של מפונים במלונות, בבתי חולים ובמטה החטופים.

באזורי מלחמה שנחסמו להגעה, וצוותי הטכנאים והמתקינים חוו מורכבות להגיע פיזית, נמצאו דרכים יצירתיות לסייע ולהגיע לכל הלקוחות. בנוסף, שטראוס מים תרמה אלפי בקבוקי מים רב-פעמיים לכוחות הביטחון ולמפונים.