



## Florin - Iustin Buga

📍 Home : 2.2L Bazei, bl. 7 ap. 20, 707317, Iasi, Romania

✉ Email: [fiustinb@gmail.com](mailto:fiustinb@gmail.com) 📞 Phone: (+40) 762385916

🌐 LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/florin-iustin-buga-5a4689252/>

Date of birth: 3 Aug 1996 Nationality: Romanian

### ABOUT ME

Sunt Florin Iustin Buga, psiholog clinician și specialist în psihologia muncii și organizațională, cu o carieră diversificată ce reflectă pasiunea mea pentru lucrul cu oamenii, în special cu copiii. În activitatea mea de consilier școlar și terapeut, m-am concentrat pe sprijinirea copiilor și tinerilor cu tulburări din spectrul autismului și dificultăți emoționale, utilizând tehnici precum ABA și terapii integrative. De asemenea, am realizat evaluări psihologice, teste psihometrice și am oferit ghidare familiilor, contribuind la bunăstarea celor implicați.

Îmi place să lucrez cu copiii, să le înțeleg nevoile și să creez un mediu de sprijin și dezvoltare. Această pasiune se reflectă în modul în care abordez fiecare provocare profesională, punând accent pe empatie și colaborare.

În domeniul serviciilor pentru clienți, am avut roluri în companii precum Digi România, Orange și Amazon. La Amazon, m-am ocupat de verificarea conformității produselor, identificarea riscurilor și propunerea de soluții pentru îmbunătățirea proceselor, contribuind la menținerea standardelor platformei.

În afara activității profesionale, sunt pasionat de lectură și vizionarea serialelor, ceea ce îmi hrănește curiozitatea intelectuală și înțelegerea diversității umane. Cred cu tărie că experiența mea variată, combinată cu abilitățile interpersonale și profesionale, mă ajută să aduc un aport valoros în orice echipă sau proiect.

### WORK EXPERIENCE

[ 1 Sep 2024 – Current ]

#### Consilier Școlar

##### *Centrul Județean de Resurse și Asistență Educațională - Iași*

City: Iasi | Country: Romania

Lucrez în cadrul **Școlii Profesionale Gropnița** și **Școlii Gimnaziale Larga Jijia**, oferind suport educațional și psihologic pentru elevi, cadre didactice, părinți și membri ai comunității.

Servicii educaționale dezvoltate:

- **Consiliere psihopedagogică și orientare școlară și profesională**, realizate în cabinetele de asistență psihopedagogică din cele două unități școlare;
- **Terapie a tulburărilor de limbaj**, prin activități desfășurate în cabinetele logopedice interșcolare;
- **Orientare școlară și profesională** a elevilor, inclusiv a celor cu cerințe educaționale speciale (CES);
- **Informare și consiliere pentru cadre didactice, elevi, părinți și membri ai comunității locale** cu privire la educația incluzivă, dezvoltarea personală și accesul la servicii de suport educațional;
- **Dezvoltarea parteneriatelor** cu instituții specializate în formare inițială și continuă pentru cadrele didactice.

Funcții:

- **Coordonare, monitorizare și evaluare** a serviciilor educaționale din cadrul școlilor menționate;
- **Monitorizare a evoluției beneficiarilor** prin evaluări periodice și colaborare interdisciplinară cu alți specialiști;

- **Informare și documentare** pentru cadre didactice, părinți, elevi și alte categorii din comunitate;
- **Colaborare cu partenerii sociali**, organizații și asociații la nivel local și național pentru dezvoltarea de proiecte și servicii educaționale integrate.

Principalele responsabilități:

- **Planificarea și realizarea sesiunilor de consiliere individuală și de grup** pentru elevi și părinți;
- **Terapie logopedică** pentru copiii care întâmpină dificultăți de limbaj;
- **Monitorizarea progresului elevilor cu CES**, prin evaluări periodice și elaborarea de planuri personalizate de intervenție educațională;
- **Consiliere în orientarea carierei** pentru elevi, facilitând identificarea intereselor și abilităților profesionale;
- **Organizarea de ateliere pentru cadre didactice și părinți**, axate pe teme precum gestionarea emoțiilor, dezvoltarea abilităților de comunicare și suportul pentru elevii cu nevoi speciale;
- **Colaborarea cu alte cadre didactice și specialiști** pentru adaptarea materialelor didactice și dezvoltarea de strategii educaționale personalizate;
- **Realizarea materialelor metodic-științifice** pentru sprijinirea procesului educațional;
- **Întocmirea rapoartelor de activitate**, planurilor de intervenție și a bazelor de date privind evoluția elevilor și serviciile oferite.

Beneficiarii direcți ai serviciilor oferite:

- Copii, elevi și tineri, cu sau fără cerințe educaționale speciale;
- Părinții sau reprezentanții legali ai acestora;
- Cadrele didactice și personalul din școli;
- Membrii comunității locale, prin activități de informare și consiliere.

[ 1 Jun 2024 – 30 Aug 2024 ]

## Call centre support

### *Digi România*

**City:** Iasi | **Country:** Romania

- Responsabil pentru întocmirea programului de lucru (procesarea schimburilor de ture și libere, procesarea concediilor medicale, procesarea facturilor, procesarea recuperărilor);
- Responsabil pentru menținerea unei bune comunicări între departamente, având ca scop principal sprijinirea clientului, dar și a angajatului în diverse situații, utilizând e-mailul și telefonul ca mijloace de comunicare;
- Responsabil pentru arhivarea documentelor atât fizic, cât și electronic;
- Oferirea de suport telefonic și prin e-mail operatorilor care întâmpină dificultăți în apelurile cu clienții (suport pentru situații tehnice, financiare, comerciale);
- Pregătirea rapoartelor zilnice, săptămânale și lunare din aplicații specifice (ticketing, baze de date);
- Pregătirea rapoartelor calitative și cantitative;
- Gestionarea aplicației de Ticketing și utilizarea acesteia;
- Responsabil pentru rezolvarea situațiilor tehnice care apar în cadrul departamentului;
- Oferirea de feedback operatorilor pe baza rezultatelor obținute în evaluările calitative și cantitative, cu scopul de a îmbunătăți calitatea serviciilor la nivel de departament;
- Escaladarea incidentelor pentru care nu s-a găsit o soluție directă, prin transmiterea precisă și la timp către echipele tehnice de rezolvare;
- Menținerea unei bune comunicări interdepartamentale pentru a avea informații comerciale, tehnice și despre incidentele de rețea active în fiecare zonă;
- Actualizarea intranetului intern cu informații noi.

[ 8 Nov 2023 – 1 Jun 2024 ]

## Customer support specialist

## **Digi România**

**City:** Iasi | **Country:** Romania

- Preluarea apelurilor primite de la clienți / potențiali clienți și rezolvarea solicitărilor conform cerințelor acestora;
- Furnizarea de informații corecte într-un mod profesional;
- Atingerea standardelor de calitate stabilite la nivel de companie / departament;
- Gestionarea problemelor de conexiune la internet;
- Documentarea pașilor de depanare și rezolvare a problemelor prin actualizarea și soluționarea tichetelor;
- Depanare avansată a problemelor de rețea / PC;
- Suport pentru diferite platforme de sisteme de operare: Windows/Linux/MacOS;
- Gestionarea problemelor legate de e-mail;
- TCP/IP; POP3; IMAP; Port Forwarding; PPPoE; LAN; DNS Dinamic;
- Rezolvarea situațiilor financiare și comerciale ale clienților;
- Escaladarea situațiilor urgente către departamentul de suport.

[ 1 Jun 2022 – 28 Jul 2023 ]

## **Counselor**

### ***Centrul Medical de Recuperare „Năstase”***

**City:** Roman | **Country:** Romania

- Participarea la evaluarea psihologică a pacienților;
- Aplicarea testelor psihologice psihometrice;
- Stabilirea etapelor terapiei împreună cu psihologul pentru recuperarea rapidă a beneficiarului;
- Stabilirea programului săptămânal de terapie;
- Programarea clienților prin telefon și/sau e-mail/personal;
- Participarea la diagnosticul diferențial alături de membrii cabinetului și investigarea cauzelor posibile ale afecțiunii;
- Realizarea consilierii beneficiarilor;
- Desfășurarea terapiei integrative, lucrând în special cu copiii cu TSA și CES;
- Desfășurarea terapierilor individuale bazate pe principiile ABA;
- Însotirea copiilor cu tulburări din spectrul autist la școală;
- Consilierea părinților copiilor cu diverse tulburări psihologice pentru a găsi cea mai bună cale de acțiune;
- Realizarea rapoartelor în timpul terapiei și a planurilor de terapie în diferite circumstanțe.

[ 20 Dec 2021 – 27 May 2022 ]

## **Senior compliance associate**

### ***Amazon***

**City:** Iasi | **Country:** Romania

- M-am asigurat că produsele importate au fost testate în laboratoare certificate și că au respectat cerințele legale ale țării importatoare;
- Am clasificat produsele în funcție de riscul potențial pe care l-au prezentat, pentru scopuri de reglementare privind depozitarea și transportul;
- Am luat măsuri adecvate pentru a proteja clienții de produse rechemate sau nesigure;
- Am identificat și am eliminat de pe site produsele care au încălcat politicile noastre privind Produsele Restricționate și am îndeplinit proactiv obligațiile de reglementare ale Amazon pentru aceste produse;
- Am identificat oportunități de îmbunătățire;
- Am instruit și am mentorat alți Asociați;
- Am analizat problemele de calitate și proces și am recomandat acțiuni corective;
- Am semnalat către Lider/Manager actualizările primite de la părțile interesate cu privire la proces;
- Am participat la apeluri cu clienții, am condus discuțiile și le-am documentat.

[ 20 Aug 2020 – 18 Dec 2021 ]

## **Call centre support**

## ***Digi România***

**City:** Iasi | **Country:** Romania

- Responsabil pentru întocmirea programului de lucru (procesarea schimburilor de ture și libere, procesarea concediilor medicale, procesarea facturilor, procesarea recuperărilor);
- Responsabil pentru menținerea unei bune comunicări între departamente, având ca scop principal sprijinirea clientului, dar și a angajatului în diverse situații, utilizând e-mailul și telefonul ca mijloace de comunicare;
- Responsabil pentru arhivarea documentelor atât fizic, cât și electronic;
- Oferirea de suport telefonic și prin e-mail operatorilor care întâmpină dificultăți în apelurile cu clienții (suport pentru situații tehnice, financiare, comerciale);
- Pregătirea rapoartelor zilnice, săptămânale și lunare din aplicații specifice (ticketing, baze de date);
- Pregătirea rapoartelor calitative și cantitative;
- Gestionarea aplicației de Ticketing și utilizarea acesteia;
- Responsabil pentru rezolvarea situațiilor tehnice care apar în cadrul departamentului;
- Oferirea de feedback operatorilor pe baza rezultatelor obținute în evaluările calitative și cantitative, cu scopul de a îmbunătăți calitatea serviciilor la nivel de departament;
- Escaladarea incidentelor pentru care nu s-a găsit o soluție directă, prin transmiterea precisă și la timp către echipele tehnice de rezolvare;
- Menținerea unei bune comunicări interdepartamentale pentru a avea informații comerciale, tehnice și despre incidentele de rețea active în fiecare zonă;
- Actualizarea intranetului intern cu informații noi.

[ 27 Aug 2018 – 18 Aug 2020 ]

### **Customer support specialist**

## ***Digi România***

**City:** Iasi | **Country:** Romania

- Preluarea apelurilor primite de la clienți / potențiali clienți și rezolvarea solicitărilor conform cerințelor acestora;
- Furnizarea de informații corecte într-un mod profesional;
- Atingerea standardelor de calitate stabilite la nivel de companie / departament;
- Gestionarea problemelor de conexiune la internet;
- Documentarea pașilor de depanare și rezolvare a problemelor prin actualizarea și soluționarea tichetelor;
- Depanare avansată a problemelor de rețea / PC;
- Suport pentru diferite platforme de sisteme de operare: Windows/Linux/macOS;
- Gestionarea problemelor legate de e-mail;
- TCP/IP; POP3; IMAP; Port Forwarding; PPPoE; LAN; DNS Dinamic;
- Rezolvarea situațiilor financiare și comerciale ale clienților;
- Escaladarea situațiilor urgente către departamentul de suport.

## **EDUCATION AND TRAINING**

[ 1 Oct 2015 – 20 Jun 2018 ]

### **Bachelor's degree**

**„Alexandru Ioan Cuza” University** | <https://www.uaic.ro/>

**Address:** Bulevardul Carol I 11, Iași 700506, Iasi, Romania | **Field(s) of study:** Social sciences, journalism and information | **Final grade:** 9,37 | **Thesis:** Expunerea minorilor în rețeaua socială Facebook

[ 1 Oct 2020 – 6 Jul 2023 ]

### **Bachelor's degree**

**„Petre Andrei” University** <https://www.upa.ro/>

**Address:** Strada Bălușescu nr. 2, Iași 700309, 700309, Iași, Romania | **Field(s) of study:** Social sciences, journalism and information: • *Psychology* | **Final grade:** 9.66 | **Thesis:** Influența rețelelor sociale asupra personalității. Cazul anxietății și depresiei.

[ 1 Feb 2023 – 5 Feb 2023 ] **Introduction to Technical Support**

**IBM Skills Network** <https://www.coursera.org/account/accomplishments/certificate/8MRPH6SDCF2L>

**Country:** Romania | **Field(s) of study:** Information and Communication Technologies | **Final grade:** 83.50%

[ 1 Oct 2022 – 9 Apr 2023 ] **Google IT Support Professional Certificate**

**Google** <https://www.coursera.org/account/accomplishments/specialization/certificate/9L6UG5GLRN2C>

[ 1 Oct 2018 – 1 Jul 2024 ] **Master's degree - Clinical Psychology and psychoterapy**

**„Alexandru Ioan Cuza” University** <https://www.uaic.ro/>

**City:** Iasi |

[ 1 Jul 2023 – Current ] **Master's degree - Evaluation, training and psychological counseling of staff**

**„Alexandru Ioan Cuza” University** <https://www.uaic.ro/>

**City:** Iasi | **Country:** Romania |

## LANGUAGE SKILLS

---

**Mother tongue(s):** Romanian

**Other language(s):**

### English

LISTENING C1 READING C1 WRITING C1

SPOKEN PRODUCTION C1 SPOKEN INTERACTION C1

### Spanish

LISTENING A1 READING A1 WRITING A1

SPOKEN PRODUCTION A1 SPOKEN INTERACTION A1

### French

LISTENING A1 READING A1 WRITING A1

SPOKEN PRODUCTION A1 SPOKEN INTERACTION A1

*Levels: A1 and A2: Basic user; B1 and B2: Independent user; C1 and C2: Proficient user*

## DIGITAL SKILLS

---

### My Digital Skills

#### Leadership and Management skills

Decision-making | • Critical thinking | Office administration | Team Leadership | Customer Relationship management | Responsibility | Conflict Resolution & De-escalation | Service-Level Agreements (SLA) | Good listener and communicator | Internal control | Call Centre Operations | Attention to details | Team management, Team Work | Counseling | Office Administration | Team-work oriented | Customer Support

#### Technical skills

PPPoE | Protocolos IPv4 | Microsoft Sharepoint | Windows troubleshooting | Microsoft Windows XP | Windows PowerShell | HTML (basics) | Standard Operating Procedure (SOP) | Ticketing (Ticketing System) | Wordpress | Domain Name System | Networking | ThunderBird | Bash (basics) | Internet Protocol Suite (TCP/IP) | Corel Draw | Google Chrome and Firefox | Microsoft Windows (7,8,10,11) | Ubuntu (basic) | Microsoft Office

### General Skills

Creativity | Detail-Oriented | Problem-solving | Windows (CMD): basic | Excellent writing and verbal communication skills | Good time management | Critical thinking | Analytical skills | Strategic Planning | Teamwork | Ability to Work Under Pressure | Flexibility | Motivated | Organizational and planning skills | Analytical skills | Problem Analysis & Problem Solving | Data Analysis | Big Data analysis

### Psychology Skills

ABA Therapy | Psychological counseling | Teaching | Mental Health Counselling | Personal development

## VOLUNTEERING

---

[ 1 Oct 2016 – 29 May 2018 ] **Journalist - practice of specialty** Cuzanet.ro , „Alexandru Ioan Cuza” University

- redactarea știrilor necesare pentru site;
- editarea știrilor necesare pentru site;
- verificarea informațiilor din mai multe surse (cel puțin 3) pentru a le confirma corectitudinea;
- deplasarea pe teren pentru a fotografia evenimentele necesare sau pentru a lua declarațiile necesare pentru știri.

**Link:** <http://www.cuzanet.ro/author/florin-iustin>

[ 1 Oct 2019 – 27 May 2022 ] **Volunteer as Counselor** „Crai Nou” Association 2002

- Participarea la evaluarea psihologică a pacienților;
- Aplicarea testelor psihologice psihometrice;
- Stabilirea etapelor terapiei împreună cu psihologul pentru recuperarea rapidă a beneficiarului;
- Stabilirea programului săptămânal de terapie;
- Programarea clienților prin telefon și/sau e-mail/personal;
- Participarea la diagnosticul diferențial alături de membrii cabinetului și investigarea cauzelor posibile ale afecțiunii;
- Realizarea consilierii beneficiarilor;
- Desfășurarea terapiei integrative, lucrând în special cu copiii cu TSA și CES;
- Desfășurarea terapiei individuale bazate pe principiile ABA;
- Însoțirea copiilor cu tulburări din spectrul autist la școală;
- Consilierea părinților copiilor cu diverse tulburări psihologice pentru a găsi cea mai bună cale de acțiune;
- Realizarea rapoartelor în timpul terapiei și a planurilor de terapie în diferite circumstanțe.

## SCIENTIFIC ARTICLES

---

**Corcaci, G., Buga, F. I., 2023, Influența rețelelor sociale asupra anxietății și depresiei**

Corcaci, G., Buga, F. I., 2023, Influența rețelelor sociale asupra anxietății și depresiei, în Sesiunea Anuală de Comunicări Științifice la nivel Național, ediția a XXXI-a, Dimensiuni contemporane ale dezvoltării. Fundalul românesc al sincronizării europene, în Yearbook of Petre Andrei University Iași - series Social Work, Sociology, Psychology, Tomul 27, cotația BDI a CNCISIS, Iași, publicație indexată în bazele de date CEEOL, INDEX COPERNICUS, IDEEAS, REPEC, SOCIONET, ECONPAPER (in curs de publicare, in Anuarul UPA, Fascicula Psihologie și Științe Sociale).

## DRIVING LICENCE

---

**Cars:** B 20 Apr 2023