

Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας

της Ελληνικής Εταιρίας Συμβουλευτικής

A. ΠΡΟΛΟΓΟΣ

A1. Ο παρών Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας της Ελληνικής Εταιρίας Συμβουλευτικής εκπονήθηκε από την Επιτροπή Προπαρασκευής Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας αφού λήφθηκαν υπόψιν ο ΜέταΚώδικας Δεοντολογίας της Ευρωπαϊκής Συνομοσπονδίας Συλλόγων Επαγγελματιών Συμβούλων, ο Κώδικας Δεοντολογίας της Βρετανικής Συμβουλευτικής Κοινότητας, ο Κώδικας Δεοντολογίας της Αμερικανικής Εταιρίας Συμβουλευτικής (ACA) και ο Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας της Ελληνικής και Ευρωπαϊκής Εταιρίας Συμβουλευτικής (ΕΕΣ και EAC) και εγκρίθηκε από τη Γενική Συνέλευση ΕΕΣ.

Ο παρών Κώδικας καταλαμβάνει τα μέλη της Ελληνικής Εταιρίας Συμβουλευτικής, τις διατάξεις του οποίου οφείλουν να τηρούν απαρέγκλιτα.

Οποιαδήποτε αλλαγή του Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας διενεργείται κατόπιν απόφασης της Γενικής Συνέλευσης της ΕΕΣ.

A2. Η απουσία επαγγελματικού διαγράμματος που να οριοθετεί επαρκώς, ορισμένως και σαφώς τον τρόπο και τους κανόνες άσκησης του Συμβούλου σε συνδυασμό με τον αυξανόμενο αριθμό επαγγελματιών συμβούλων που παρέχουν υπηρεσίες συμβουλευτικής και η ανάγκη της κοινωνίας να αντιμετωπίσει τις δυσκολίες και τα προβλήματα που άπτονται του τομέα της Συμβουλευτικής, κατέστησαν επιτακτική την ανάγκη κατάρτισης και τήρησης του παρόντος κώδικα.

A.3. Ο Κώδικας Ηθικής και Δεοντολογίας οριοθετεί και περιγράφει τον τρόπο άσκησης του Συμβούλου στην Ελλάδα και θέτει τις κατευθυντήριες γραμμές ορθολογιστικής άσκησης αυτού, διασφαλίζοντας την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, κατοχυρώνοντας την προστασία όλων ανεξαιρέτως των ανθρώπων, της αξιοπρέπειας και των δικαιωμάτων τους, ενώ ταυτόχρονα στοχεύει στον απόλυτο σεβασμό κάθε μορφής ζωής.

B. Γενικές Αρχές Ηθικής

- 1. Σεβασμός και προστασία** των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και κάθε μορφής ζωής
- 2. Υπευθυνότητα**
- 3. Επάρκεια**
- 4. Ακεραιότητα**

B1. Σεβασμός και προστασία

B1.1. Ο Σύμβουλος οφείλει να προασπίζεται, να σέβεται και να προωθεί τα δικαιώματα, τις ελευθερίες, την αξιοπρέπεια, το απόρρητο της προσωπικής ζωής, ανθρωπίνης ύπαρξης, συμπεριλαμβανομένων (αλλά όχι αποκλειστικά) των δικαιωμάτων αυτοπροσδιορισμού της προσωπικότητας, ιδιωτικής ζωής και διαφορετικότητας.

B1.2. Ο Σύμβουλος οφείλει να σέβεται τις ατομικές, εθνικές, πολιτισμικές και φυλετικές διαφορές που απορρέουν από την ηλικία, πιθανή σωματική «ανεπάρκεια», μορφωτικό επίπεδο, εθνικότητα, γένος, γλώσσα, καταγωγή, θρησκεία, φύλο, σεξουαλικό προσανατολισμό, ταυτότητα, έκφραση και χαρακτηριστικά φύλου, οικογενειακή και κοινωνικό-οικονομική κατάσταση.

B1.3. Ο Σύμβουλος οφείλει να αποφεύγει τη χρήση πρακτικών που ενέχουν άνιση μεταχείριση ή και προκατάληψη, να ενημερώνει τα άτομα με τα οποία διατηρεί επαγγελματική σχέση για τα δικαιώματά τους, συμπεριλαμβανομένων (αλλά όχι αποκλειστικά) του δικαιώματος τερματισμού της επαγγελματικής σχέσης ανά πάσα στιγμή, του δικαιώματος στην λεπτομερή και ειλικρινή γνωστοποίηση του περιεχομένου της επαγγελματικής σχέσης.

B1.4. Ο Σύμβουλος δεν δημιουργεί κοινωνικές ή σεξουαλικές ή άλλες σχέσεις – εξαρτήσεις με τα άτομα που απευθύνονται σε αυτόν για συμβουλευτική.

B1.5. Ο Σύμβουλος δεν επιτρέπεται να δέχεται ως συμβουλευόμενους, πρόσωπα του στενού κοινωνικού, συγγενικού και φιλικού περιβάλλοντος του συμβουλευόμενου.

B1.6. Ο Σύμβουλος δεν αναλαμβάνει την παροχή υπηρεσιών συμβουλευτικής στις περιπτώσεις όπου διαφαίνεται η παραβίαση των αρχών του παρόντος και οφείλει να βεβαιώνεται πως δεν θα υπάρξει κατάχρηση των υπηρεσιών του από οποιονδήποτε.

B2. Υπευθυνότητα

B2.1. Ο Σύμβουλος φέρει ακέραια την ευθύνη των επιλογών, εφαρμογών και συνεπειών των μεθόδων και τεχνικών που χρησιμοποιεί, καθώς και των επαγγελματικών συμβουλών τις οποίες παρέχει στα άτομα με τα οποία διατηρεί επαγγελματική σχέση.

B2.2. Ο Σύμβουλος καθοδηγείται στο επαγγελματικό του έργο από την αρχή «ου βλάψεις» και επομένως αποφεύγει αμφισβητούμενες πρακτικές, σεβόμενος τις ιδιαίτερες ανάγκες του κάθε ατόμου με το οποίο διατηρεί επαγγελματική σχέση, έχοντας πλήρη συνείδηση των περιορισμών οι οποίοι προκύπτουν από τα όρια των ικανοτήτων, γνώσεων, εμπειριών και δυνατοτήτων του σε ότι αφορά την επαγγελματική σχέση του με το κοινό.

B2.3. Ο Σύμβουλος αποφεύγει την υπεργενίκευση και την απόλυτη αιτιοκρατική αντίληψη στις ερμηνείες του ως προς τα κίνητρα και τη συμπεριφορά των ατόμων με τα οποία διατηρεί επαγγελματική σχέση.

B3. Επάρκεια

B3.1. Ο Σύμβουλος δύναται να προβάλλει αποκλειστικά και μόνο τα ειδικά προσόντα που απορρέουν από τις σπουδές, την εκπαίδευση και την προσωπική του εμπειρία, καθορίζοντας μέσω αυτών τα δικά του επαγγελματικά όρια.

B3.2. Ο Σύμβουλος οφείλει να απέχει από την ανάληψη επαγγελματικών καθηκόντων, εκτός αυτών για τα οποία κατέχει τις απαραίτητες γνώσεις και εκπαίδευση.

B3.3. Ο Σύμβουλος επιβάλλεται να γνωρίζει τις βασικές ηθικές αρχές του επαγγέλματός του, όπως περιγράφονται στον Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας · να αναγνωρίζει πως κατά την άσκηση των καθηκόντων του θα έχει να αντιμετωπίσει σειρά ηθικών διλημμάτων, τα οποία έχει την ευθύνη να επιλύσει καθοδηγούμενος από τον αναγκαίο βαθμό στοχασμού, εποπτεία και συμβουλευτική καθοδήγηση.

B3.4. Σε περίπτωση που προκύψει σύγκρουση μεταξύ της εκάστοτε Νομοθεσίας και μιας ή περισσοτέρων από τις πρόνοιες του παρόντος Κώδικα, αυτή πρέπει να επιλυθεί με ιδιαίτερη προσοχή και συμμόρφωση στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό στις Ηθικές Αρχές, με παράλληλη τήρηση εκ μέρους του επαγγελματία των προνοιών του εκάστοτε Νόμου.

B4. Ακεραιότητα

B4.1. Ο σεβασμός στην ακεραιότητα του χαρακτήρα αποτελεί βασική προϋπόθεση στην αποσαφήνιση του ρόλου, της προσέγγισης, της αποστολής, της δραστηριότητας, καθώς και των υπηρεσιών που προσφέρει.

B4.2. Ο Σύμβουλος οφείλει με ειλικρίνεια να επεξηγεί και να διασαφηνίζει τον επαγγελματικό του ρόλο, να μεταφέρει τα ευρήματα του και να γνωστοποιεί πιθανούς περιορισμούς. Απαραίτητη προϋπόθεση για την άσκηση των επαγγελματικών του καθηκόντων είναι η ακρίβεια και ειλικρίνεια κατά τη γραπτή ή προφορική διατύπωση των προσόντων του, ούτως ώστε να αποφεύγεται η δημιουργία προσδοκιών οι οποίες να μην ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα και να παραπλανούν το κοινό

Γ. Εφαρμοσμένη άσκηση επαγγελματικών συμβουλευτικών καθηκόντων

Γ1.1. Ο Σύμβουλος ασκεί καθήκοντα σύμφωνα με την ειδίκευση και εξειδίκευση του. Κατά την άσκηση των καθηκόντων του φροντίζει να μην παραβαίνει τις ηθικές αρχές του παρόντος Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας.

Γ1.2. Πρωταρχική υποχρέωση του Συμβούλου είναι να διαφυλάξει το κύρος του επαγγέλματός του και να βελτιώνει συνεχώς την ποιότητα των υπηρεσιών τις οποίες παρέχει, πράγμα που επιτυγχάνεται με την κατοχύρωση και την προστασία όλων ανεξαίρετως των ανθρώπων, της αξιοπρέπειας τους και των δικαιωμάτων τους. Ταυτόχρονα στοχεύει στον απόλυτο σεβασμό κάθε μορφής ζωής και σε συνάρτηση με αντικειμενικότητα, ευσυνειδησία, υψηλό αίσθημα ευθύνης και συμπεριφορά που εμπνέει εμπιστοσύνη, διατηρεί ψηλά επίπεδα εφαρμοσμένης άσκησης ψυχολογικών καθηκόντων.

Γ1.3. Αποφεύγει την άσκηση κακόβουλης κριτικής δημοσίως προς άλλους συναδέλφους για να μην φθαρεί η εικόνα του επαγγέλματός του στην κοινή συνείδηση.

Γ1.4. Κατά την περίπτωση όπου πελάτης ενός άλλου σχετικού επιστήμονα απευθυνθεί στον σύμβουλο ζητώντας τις υπηρεσίες του, αυτός οφείλει να εξετάσει προσεκτικά την κατάσταση και να έρθει σε συνεννόηση με τον άλλο επιστήμονα προς αποφυγή παρεξηγήσεων είτε με τον πελάτη είτε με το συνάδελφο.

Γ1.5. Ο Σύμβουλος αποφεύγει να εισέρχεται στα έργα και στη δικαιοδοσία συγγενών επαγγελματιών ή ειδικοτήτων από υπέρβαση άσκησης του δικού του επαγγέλματος. Ταυτόχρονα οφείλει να διαφυλάξει την δίκη του επιστήμη και ειδικότητα από παρόμοιες παρεμβάσεις.

Γ1.6. Ο Σύμβουλος εφαρμόζει τις επαγγελματικές του δεξιότητες μόνο στις περιπτώσεις όπου η άσκηση των καθηκόντων του δεν έρχεται σε σύγκρουση με τις αρχές του Κώδικα Ηθικής και Δεοντολογίας.

Γ1.7. Ο Σύμβουλος τηρεί αυστηρά το επαγγελματικό απόρρητο, το οποίο παραβαίνει τότε και μόνο τότε, όταν ο πελάτης αποτελεί δυνητικά απειλή για την ασφάλεια του ιδίου του του εαυτού ή τρίτων προσώπων.

Γ1.8. Σε περίπτωση όπου στοιχεία για τον πελάτη έχουν αποκτηθεί από τον σύμβουλο ή από άλλο συναδέλφου του και αυτά πρόκειται να γνωστοποιηθούν, επιβάλλεται η συγκατάθεση τόσο του πελάτη όσο και του συναδέλφου.

Δ. Αρχές δεοντολογίας Διαδικτυακής Συμβουλευτικής

Γενικές αρχές

α. Οι δεοντολογικές διαστάσεις του επαγγέλματος του Συμβούλου κατά την πρακτική εφαρμογή του δεν διαφέρουν είτε η εν λόγω εφαρμογή γίνεται δια ζώσης είτε από απόσταση, μέσω διαδικτύου ή κάποιου άλλου μέσου διαμεσολάβησης.

β. Αυτό σημαίνει ότι οι ίδιες αρχές δεοντολογίας που ορίζονται στον κώδικα δεοντολογίας της ΕΕΣ ισχύουν και για την εξ αποστάσεως συμβουλευτική με ηλεκτρονικά μέσα (στη συνέχεια θα αναφέρεται εν συντομία ως **διαδικτυακή συμβουλευτική**). Η εφαρμογή των αρχών αυτών και η τήρηση των σχετικών προτύπων απαιτούν από το σύμβουλο να αναλογιστεί τα ζητήματα που αφορούν το μέσο παροχής των υπηρεσιών του.

γ. Είναι απαραίτητο ο Σύμβουλος να αναλογιστεί σοβαρά τη δεοντολογική συμπεριφορά του, όταν παρέχει υπηρεσίες χρησιμοποιώντας ένα νέο μέσο, ειδικά όταν δεν έχει αρκετή εμπειρία ως προς τα δεοντολογικά ζητήματα και διλήμματα που αφορούν την παροχή υπηρεσιών αυτού του είδους.

Ειδικά θέματα προς διερεύνηση (δεοντολογικές προκλήσεις) κατά την επιλογή της διαδικτυακής συμβουλευτικής.

Δ1. Καταλληλότητα

Υπάρχουν αρκετά διαφορετικά μέσα για τη διενέργεια συμβουλευτικών συνεδριών από απόσταση. Επί του παρόντος δεν έχει γίνει επαρκής έρευνα σχετικά με την καταλληλότητα και την αποτελεσματικότητα της μεθόδου «από απόσταση» σε σύγκριση με την παραδοσιακή «δια ζώσης» συμβουλευτική.

Δ1.1. Η συμβουλευτική διενεργείται καλύτερα όταν υπάρχει **διαπροσωπική επαφή μεταξύ Συμβούλου και πελάτη, ενώ αποτελεί ευθύνη του Συμβούλου να διασφαλίσει τον βέλτιστο τρόπο άσκησης της συμβουλευτικής αποσκοπώντας στο συμφέρον του πελάτη, δηλαδή στις δια ζώσης συνεδρίες**. Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, εντούτοις, πάντα θα υπάρχουν περιπτώσεις όπου μπορεί να επιλεγθεί κάποιο τεχνολογικό μέσο, όπως για παράδειγμα το skype. Στην περίπτωση αυτή, θα πρέπει να ληφθούν προσεκτικά υπόψη η καταλληλότητα του μέσου για το συγκεκριμένο προφίλ και τα χαρακτηριστικά του πελάτη.

Δ1.2. Ο Σύμβουλος **πρέπει να έχει επίγνωση των περιορισμών** του μικρού όγκου πληροφοριών που διαθέτουμε σχετικά με τις μεθόδους αυτές σε σχέση με την άμεση αλληλεπίδραση δια ζώσης και θα πρέπει να αναπτύξει την συμβουλευτική του με προσοχή κατά την επιλογή τέτοιων μέσων.

Δ1.3. Εξακολουθεί να αποτελεί θεμελιώδη απαίτηση ο Σύμβουλος να εργάζεται εντός του εύρους των ικανοτήτων του, να αναγνωρίζει τα όριά του και να προβαίνει στις κατάλληλες ενέργειες, όταν η αναμενόμενη υπηρεσία υπερβαίνει τις δυνατότητές του.

Δ1.4. Όπως ισχύει για κάθε είδους διαφήμιση, οι Σύμβουλοι πρέπει να αποφεύγουν τις υπερβολές σχετικά με την επιτυχία των υπηρεσιών τους.

Δ1.5. Οι επαγγελματίες που προσφέρουν συμβουλευτική μέσω διαδικτύου έχουν καθήκον να **διασφαλίζουν την κατάλληλη εποπτεία**, προκειμένου να λαμβάνουν κατάλληλη υποστήριξη για την εργασία τους με πελάτες στο διαδίκτυο.

Δ2. Ασφάλεια

Δ2.1. Προστασία της συναλλαγής

Προσοχή: Το Skype και άλλα παρόμοια τεχνολογικά μέσα ενδέχεται να διατηρήσουν αντίγραφα των συνομιλιών και των κλήσεων, ενώ οι Σύμβουλοι έχουν περιορισμένο έλεγχο σε ό,τι αφορά την τύχη των δεδομένων αυτών. Χρειάζεται ο Σύμβουλος να κάνει κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να διατηρήσει το απόρρητο, σύμφωνα με τους εκάστοτε νόμους (πχ Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης).

Δ2.1.1. Οι Σύμβουλοι πρέπει να ενημερώνονται αναφορικά με την ασφάλεια των συναλλαγών, συμπεριλαμβανομένων των οικονομικών συναλλαγών και την κοινοποίηση ψυχολογικών και προσωπικών πληροφοριών.

Δ2.1.2. Οποιοσδήποτε ιστότοπος, τηλεφωνική γραμμή ή άλλο μέσο πρέπει να εξασφαλίζει μέγιστη ασφάλεια, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης κρυπτογραφημένων υπηρεσιών.

Δ2.1.3. Απαιτείται τακτική επιθεώρηση και αναβάθμιση των επιπέδων ασφαλείας. Αποτελεί **ευθύνη του επαγγελματία να διασφαλίζει ότι η τεχνολογία που χρησιμοποιεί είναι ασφαλής** και κατάλληλη για τον συγκεκριμένο σκοπό. Αυτό σημαίνει επίσης ότι ο επαγγελματίας πρέπει να βεβαιώνεται ότι έχουν εγκατασταθεί και λειτουργούν λογισμικό προστασίας από ιούς, τείχος προστασίας, καθώς και λογισμικό που εμποδίζει την ανεπιθύμητη ηλεκτρονική αλληλογραφία. Σημαίνει, επίσης, ότι είναι απαραίτητη η αδιάλειπτη συντήρηση των τεχνολογικών εργαλείων για την ασφαλή εργασία με τους πελάτες

Δ2.2. Ταυτότητα του Συμβούλου

Δ2.2.1. Ο Σύμβουλος πρέπει να διαθέτει μέσα πιστοποίησης της ταυτότητάς του, συμπεριλαμβανομένων στοιχείων που αφορούν τη φυσική τοποθεσία στην οποία βρίσκεται

Δ2.2.2. Τα μέλη θα πρέπει να κοινοποιούν στους υποψήφιους πελάτες τον σύνδεσμο (link) του συλλόγου στον οποίο ανήκουν και να ενημερώνουν για την ιδιότητα τους ως μέλη κατά περίπτωση.

Δ2.2.3. Για περιπτώσεις όπου η υπηρεσία παρέχεται από περισσότερα του ενός άτομα, θα πρέπει να υπάρχει σχετική διευκρίνιση επ' αυτού, ενώ θα πρέπει να κοινοποιούνται οι κωδικοί, το επαγγελματικό προφίλ και η ταυτότητα εκάστου μέλους του προσωπικού.

Δ2.3. Ταυτότητα των χρηστών

Δ2.3.1. Η ταυτοποίηση του πελάτη, κανονικά, χρειάζεται να εξασφαλίζεται.

Δ2.3.2. Η ανωνυμία του χρήστη ενδέχεται να είναι απαραίτητη σε ορισμένες περιπτώσεις, ωστόσο σε αυτές τις περιπτώσεις ο Σύμβουλος έχει την υποχρέωση να επιδείξει περαιτέρω φροντίδα και να αναγνωρίσει την αυξημένη δυσκολία καθορισμού της ευάλωτης θέσης και της νομικής κατάστασης του χρήστη (π.χ. παιδί).

Δ2.3.3. Οι Σύμβουλοι πρέπει να είναι ενήμεροι όσον αφορά τους περιορισμούς των υπηρεσιών που μπορούν να προσφερθούν σε ανώνυμους πελάτες.

Δ2.3.4. Οι Σύμβουλοι πρέπει να φροντίζουν ιδιαίτερα ώστε να λαμβάνουν συναίνεση κατόπιν ενημέρωσης.

Δ2.3.5. Οι Σύμβουλοι που εργάζονται με παιδιά και άλλους ευάλωτους πελάτες πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι εγγυήσεις είναι τουλάχιστον αυτές που απαιτούνται υπό κανονικές συνθήκες, π.χ. να διασφαλίζουν ότι παρέχεται ρητή γονική άδεια, η οποία μπορεί να επαληθευτεί.

Δ3. Α π ό ρ ρ η τ ο

Δ3.1 Αναγνώριση των ορίων: Οι Σύμβουλοι πρέπει να έχουν επίγνωση των ορίων των υπηρεσιών που δύνανται να παρέχουν στο διαδίκτυο

Δ3.2. Οι Σύμβουλοι πρέπει να ενημερώνουν τους πελάτες τους στο διαδίκτυο για οποιαδήποτε νομοθεσία αφορά την προστασία δεδομένων, αρχείων, την κοινοποίηση πληροφοριών και περιορισμών του απορρήτου, π.χ. κλήτευση για κοινοποίηση αρχείων. **Πρέπει να γίνεται ειδική αναφορά στους περιορισμούς ασφαλείας του τεχνολογικού μέσου που χρησιμοποιούν.**

Δ3.3. Πρέπει να ενημερώνουν με σαφήνεια τους χρήστες ως προς το είδος αρχείων που τηρούν καθώς και τα δικαιώματα των χρηστών ως προς αυτά.

Δ3.4. Τήρηση αρχείου: Οι Σύμβουλοι πρέπει να τηρούν κατάλληλα αρχεία (συμπεριλαμβανομένων εφεδρικών αρχείων), τα οποία θα πρέπει να φυλάσσουν με ασφάλεια. Επίσης, καλούνται να γνωρίζουν ότι κατά την ηλεκτρονική αλληλεπίδραση είναι δυνατή η εγγραφή και αποθήκευση πληροφοριών από αμφότερα τα μέρη.

Δ3.5. Σχετικά με την άρση απορρήτου: Στα ενδεχόμενα θανάτου του συμβουλευόμενου, αναφέρεται ρητά πως τα αρχεία του και οι πληροφορίες που τον αφορούν, η άρση απορρήτου υφίσταται με τους ίδιους κανόνες όπως όταν είναι εν ζωή και αίρεται μόνον με τις διαδικασίες που προβλέπει ο νόμος.

Δ4. Άλλα ζητήματα που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη

Δ4.1. Κατά πόσο οι υπηρεσίες παρέχονται σε «πραγματικό χρόνο» μέσω λογισμικού αλληλεπίδρασης ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Δ4.2. Ο χρόνος απόκρισης π.χ. μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Δ4.3. Η χώρα στην οποία βρίσκεται ο Σύμβουλος σε σχέση με τη χώρα του πελάτη όσον αφορά τυχόν νομικά ζητήματα.

Δ4.4. Οι επιπλοκές, συμπεριλαμβανομένων πιθανών μειονεκτημάτων, ως προς με την παροχή υπηρεσιών εκτός των εθνικών συνόρων.

Ε. Θέματα διακρίσεων

Σεβασμός για τα Δικαιώματα και την Αξιοπρέπεια του Ατόμου

E.1 Επίγνωση και σεβασμός για τις γνώσεις, τη διορατικότητα, την εμπειρία και τους τομείς εμπειρογνωμοσύνης των πελατών, σχετικών τρίτων μερών, συναδέλφων, σπουδαστών και του κοινού.

E.2 Επίγνωση των διαφορετικών ρόλων, των ατομικών και πολιτιστικών χαρακτηριστικών, συμπεριλαμβανομένων και εκείνων που οφείλονται σε αναπηρία, φύλο, σεξουαλικό προσανατολισμό, ταυτότητα, έκφραση και χαρακτηριστικά φύλου, φυλή, εθνότητα, εθνική καταγωγή, ηλικία, θρησκεία, γλώσσα και κοινωνικό-οικονομική κατάσταση.

E.3 Αποφυγή μεθόδων που είναι απόρροια μεροληπτικής προδιάθεσης και προκατάληψης, οι οποίες μπορεί να οδηγήσουν σε άδικες διακρίσεις.