ГОСТ Р 70840-2024

Этот документ скачан с сайта www.retile.ru

Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии

Национальный
стандарт
Российской
ФедерацииГОСТ Р 70840-2024

РЕАБИЛИТАЦИЯ И АБИЛИТАЦИЯ ЛИЦ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА
Виды коммуникации

Rehabilitation and habilitation of hearing impaired persons. Types of communication

Предисловие

1. РАЗРАБОТАН Федеральным государственным бюджетным учреждением "Российский институт стандартизации" (ФГБУ "Институт стандартизации")
2. ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 381 "Технические средства и услуги для инвалидов и других маломобильных групп населения"
3. УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 19 февраля 2024 г. № 238-ст
4. ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ "О стандартизации в Российской Федерации". Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе "Национальные стандарты", а официальный текст изменений и поправок - в ежемесячном информационном указателе "Национальные стандарты". В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя "Национальные стандарты". Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (www.rst.gov.ru)

Введение

Статьей 21 [1] установлено, что государства-участники принимают все надлежащие меры для обеспечения того, чтобы инвалиды могли пользоваться правом на свободу выражения мнения и убеждений, включая свободу поиска, получения и распространения информации и идей наравне с другими членами общества, пользуясь по своему выбору всеми формами общения, включая:

- активное побуждение частных предприятий, оказывающих услуги широкой публике, в том числе через Интернет, к предоставлению информации и услуг в доступных и

пригодных для инвалидов форматах;
- побуждение средств массовой информации, в том числе предоставляющих информацию через Интернет, к превращению своих услуг в доступные для инвалидов;
- признание и поощрение использования жестовых языков. В Российской Федерации законодательно определено, что русский жестовый язык признается языком общения при наличии нарушений слуха и (или) речи, в том числе в сферах устного использования государственного языка Российской Федерации.

Доступность получения информации для лиц с нарушениями слуха достаточно широко варьируется и в общем случае обусловлена многими факторами (степенью потери слуха; возрастом, в котором произошла потеря или понижение слуха; ношением слухового аппарата или кохлеарного импланта; сохранностью голоса; владением чтения с губ, дактилем, жестовым языком и т.д.), в связи с чем крайне важным является выбор конкретного вида коммуникации, позволяющего неслышащему человеку преодолеть барьеры в общении и обеспечить полноценное получение информации.

В этой связи имеет место объективная необходимость в разработке стандарта для специалистов сферы предоставления услуг населению, определяющего конкретные способы и виды коммуникации с лицами, имеющими нарушения слуха.

Настоящий стандарт разработан авторским коллективом в следующем составе: специалист в области стандартизации канд. эконом. наук А.А.Стреха (ФГБУ "Институт стандартизации"); технический эксперт СДС РОСС RU.31471.04ИДН0, начальник отдела социального развития ОООИ "ВОГ" А.В.Иванов, главный специалист отдела социального развития ОООИ "ВОГ" Л.В.Велижанская.

1. Область применения

Настоящий стандарт устанавливает основные виды коммуникации с лицами, имеющими нарушения слуха, а также устанавливает требования к способам донесения информации и общения с различными категориями неслышащих людей.

Настоящий стандарт предназначен для специалистов широкого профиля, работающих в социальных объектах сферы предоставления услуг населению.

Настоящим стандартом должны руководствоваться юридические и физические лица, которые работают в сфере оказания услуг населению, имеющему нарушения слуха.

2. Термины и определения

В настоящем стандарте использованы следующие термины с соответствующими определениями:

2.1

абилитация инвалидов: Система и процесс формирования отсутствовавших у инвалидов способностей к бытовой, общественной, профессиональной и иной деятельности.

[[2], статья 9]

2.2 **артикуляция губ:** Совокупность движений губ при образовании звуков речи.

2.3

дактилология; (от греч. dactilos - палец): Дактильная азбука, которая, являясь составной частью РЖЯ, используется для обозначений имени, отчества, фамилии, географических названий и других предметов, не имеющих эквивалента на РЖЯ.

Примечание - В русской дактильной азбуке 33 дактилемы - соответственно количеству букв в русском алфавите.

[ГОСТ Р 57636-2024, пункт 3.1]

2.4

инвалид по слуху: Лицо, имеющее стойкое нарушение слуха и признанное инвалидом в установленном российским законодательством порядке.

[ГОСТ Р 57636-2024, пункт 3.3]

2.5 **коммуникация:** Двустороннее взаимодействие с лицами, имеющими нарушение слуха, с целью обмена информацией.

2.6 **кохлеарный имплант:** Медицинский прибор (протез), воздействующий непосредственно на слуховой нерв и позволяющий компенсировать потерю слуха некоторым пациентам с выраженной или тяжелой степенью нейросенсорной (сенсоневральной) тугоухости или глухотой.

2.7 **нарушение слуха:** Полное (глухота) или частичное (тугоухость) снижение способности обнаруживать и понимать звуки и речь.

2.8

переводчик русского жестового языка: Специалист, свободно владеющий русским жестовым языком и русским языком, имеющий соответствующее образование и квалификацию в соответствии с [1], осуществляющий последовательный или синхронный перевод с русского жестового языка на русский язык для слышащих граждан, владеющих русским языком, и с русского языка на русский жестовый язык для глухих и слабослышащих граждан, владеющих русским жестовым языком.

[ГОСТ Р 57636-2024, пункт 3.8]

2.9

реабилитация инвалидов: Система и процесс полного или частичного восстановления способностей инвалидов к бытовой, общественной, профессиональной и иной деятельности.

[[2], статья 9]

2.10

русский жестовый язык: Естественный язык, используемый для коммуникации людьми с

нарушениями слуха (глухими и слабослышащими), проживающими на территории Российской Федерации и, частично, на территории ряда стран - бывших республик Советского Союза.

Примечания

1 Несмотря на то что в его названии присутствует слово "русский", по отношению к русскому звуковому языку русский жестовый язык является особым, совершенно самостоятельным языком, со своими собственными законами, лексикой и грамматикой [3]. Различают фонетику, морфологию, синтаксис и лексикологию РЖЯ.

2 Жестовые языки являются основой культуры глухих во всем мире.

[ГОСТ Р 57636-2024, пункт 3.2]

2.11 **слуховой аппарат:** Электронный звукоусиливающий прибор, применяющийся по медицинским показаниям при различных формах стойких нарушений слуха.

2.12 **удаленный [онлайн] доступ к переводчику русского жестового языка:** Визуальное общение на жестовом языке с переводчиком жестового языка посредством интернет-связи через электронное устройство.

2.13 **чтение с губ:** Зрительное восприятие устной речи.

3. Общие требования

3.1 Сферы применения

Услуги по предоставлению информации лицам с нарушениями слуха, с использованием соответствующих видов коммуникации оказывают в различных социальных учреждениях, а также в любой сфере устного использования государственного языка Российской Федерации, а именно:

- при получении образования в государственных и муниципальных образовательных учреждениях;
- при получении информации в федеральных органах государственной власти, органах государственной власти субъектов Российской Федерации, иных государственных органах, органах местного самоуправления, организациях всех форм собственности.

4. Категории лиц с нарушениями слуха

Людей с нарушениями слуха подразделяют на категории, которые определяют их особенности и соответствующие способы коммуникации:

- 1 категория - лица, имеющие легкую степень нарушения слуха (1-2 степень), носящие слуховые аппараты или не использующие слуховые аппараты;
- 2 категория - лица, имеющие среднюю и тяжелую степень нарушения слуха (3-4 степень), носящие слуховые аппараты;
- 3 категория - лица, имеющие среднюю и тяжелую степень нарушения слуха (3-4 степень), не использующие слуховые аппараты;
- 4 категория - лица с глухотой (4 степень нарушения слуха, пограничная с глухотой, и

глухота);
- 5 категория - лица, носящие кохлеарные импланты;
- 6 категория - лица, оглохшие в позднем возрасте.

5. Основные виды коммуникации

5.1 Коммуникация с лицами, имеющими нарушения слуха 1 категории

5.1.1 Особенности лиц, имеющих нарушения слуха 1 категории:

- сохранена четкая внятная речь;
- имеют достаточный слух для восприятия речи при общении;
- могут испытывать затруднения в восприятии шепотной речи, тихих звуков, речи на удаленном расстоянии, речи в шумной обстановке;
- часто могут общаться по телефону, используя слух и речь.

5.1.2 Общение с лицами, имеющими нарушения слуха 1 категории, следует осуществлять следующим образом:

- для привлечения внимания можно чуть громче обычного позвать его голосом, если не отзывается - легко похлопать человека с нарушением слуха по плечу или по руке, если человек стоит на расстоянии - помахать ему рукой;
- при речевом общении использовать повышенную четкость и размеренность речи, равномерный тон голоса;
- исключить шепотную речь или сильно повышенную громкость голоса;
- исключить общение в достаточно шумном месте;
- не пытаться говорить, приблизившись к уху собеседника;
- использовать артикуляцию губ в качестве дополнительного средства для понимания собеседником вашей речи, для чего необходимо соблюдать следующие условия:
- а) лицо говорящего должно быть достаточно освещено;
- б) рот говорящего не должен быть закрыт руками, какими-либо предметами, медицинской маской или другими защитными средствами (при необходимости соблюдения защитных мер можно использовать специальный прозрачный экран);
- в) не поворачивать и не опускать голову в сторону или вниз, когда говорите;
- г) равномерно и спокойно артикулировать губами при произношении слов.

5.2. Коммуникация с лицами, имеющими нарушения слуха 2 категории

5.2.1 Особенности лиц, имеющих нарушения слуха 2 категории:

- носят слуховой аппарат;
- часто не обладают способностью полностью разбирать речь собеседника;
- могут не слышать некоторые звуки, тихую и шепотную речь;
- испытывают значительные затруднения в понимании речи собеседника в шуме;
- иногда имеют искаженную, нечеткую речь или речь с акцентом;
- иногда могут неправильно произносить ударения в словах;
- часто используют артикуляцию губ собеседника для дополнительного понимания его речи (хорошо считывают с губ);

- могут владеть жестовым языком и дактильной азбукой;
- могут испытывать затруднения при общении по телефону с использованием слуха и речи.

5.2.2 Общение с лицами, имеющими нарушения слуха 2 категории, следует осуществлять следующим образом:

- для привлечения внимания можно чуть громче обычного позвать его голосом, если не отзывается - легко похлопать человека с нарушением слуха по плечу или по руке, если человек стоит на расстоянии - помахать ему рукой;
- перед общением с таким человеком необходимо уточнить, какой способ общения для него предпочтителен:
- а) текстовый (с помощью переписки на бумаге, набора текста на электронном устройстве или с помощью электронного распознавателя речи);
- б) с помощью РЖЯ и дактильной азбуки (с помощью переводчика жестового языка очно или по видеосвязи);
- в) с помощью чтения с губ;
- г) с повышением громкости и четкости голоса говорящего;
- при использовании речевого способа общения необходимо соблюдать следующие условия:
- а) использовать повышенную четкость и размеренность речи, равномерный тон голоса;
- б) исключить шепотную речь или сильно повышенную громкость голоса;
- в) исключить общение в достаточно шумном месте;
- г) не пытаться говорить, приблизившись к уху собеседника;
- д) избегать многословных оборотов при построении фраз, стараться использовать короткие и ясные фразы;
- е) при непонимании речи неслышащего человека предложить ему написать слова в текстовом виде;
- при общении с использованием артикуляции губ необходимо соблюдать следующие условия:
- а) лицо говорящего должно быть достаточно освещено;
- б) рот говорящего не должен быть закрыт руками, какими-либо предметами, медицинской маской или другими защитными средствами (при необходимости соблюдения защитных мер можно использовать специальный прозрачный экран);
- в) не поворачивать и не опускать голову в сторону или вниз при произношении слов;
- г) равномерно и спокойно артикулировать губами при произношении слов.

5.3 Коммуникация с лицами, имеющими нарушения слуха 3 категории

5.3.1 Особенности лиц, имеющих нарушения слуха 3 категории:

- не носят слуховой аппарат;
- практически не слышат речь собеседника и звуки;
- могут услышать только достаточно громкий звук, характер и источник которого не могут распознать;

- не могут общаться по телефону с использованием слуха и речи;
- могут общаться с помощью жестового языка и дактильной азбуки;
- имеют достаточно сильно искаженную и нечеткую речь с акцентом, могут неверно ставить ударения в словах;
- могут не владеть достаточной грамотностью в русском языке
- используют артикуляцию губ говорящего в качестве дополнительного средства понимания речи.

5.3.2 Общение с лицами, имеющими нарушения слуха 3 категории, следует осуществлять следующим образом:

- для привлечения внимания можно легко похлопать человека с нарушением слуха по плечу или по руке, если человек стоит на расстоянии - помахать ему рукой;
- перед общением с таким человеком необходимо уточнить, какой способ общения для него предпочтителен:
- а) текстовый (с помощью переписки на бумаге, набора текста на электронном устройстве или с помощью электронного распознавателя речи);
- б) с помощью РЖЯ и дактильной азбуки (с помощью переводчика жестового языка очно или по видеосвязи);
- в) с помощью чтения с губ;
- не пытаться говорить, приблизившись к уху собеседника;
- избегать многословных оборотов при построении фраз, стараться использовать короткие и ясные фразы;
- при непонимании речи неслышащего человека предложить ему написать слова в текстовом виде;
- при использовании артикуляции губ необходимо соблюдать следующие условия:
- а) лицо говорящего должно быть достаточно освещено;
- б) рот говорящего не должен быть закрыт руками, какими-либо предметами, медицинской маской или другими защитными средствами (при необходимости соблюдения защитных мер можно использовать специальный прозрачный экран);
- в) не поворачивать и не опускать голову в сторону или вниз при произношении слов;
- г) равномерно и спокойно артикулировать губами при произношении слов.

5.4. Коммуникация с лицами, имеющими нарушения слуха 4 категории

5.4.1 Особенности лиц, имеющих нарушения слуха 4 категории:

- вследствие достаточно сильной потери слуха часто не могут носить слуховой аппарат и не слышат речь собеседника и звуки;
- некоторые из них, носящие мощные слуховые аппараты, могут услышать звуки и речь, однако распознавание речи, установление характера и источника звука для них затруднительно;
- часто имеют достаточно искаженную и нечеткую речь с акцентом, могут неверно ставить ударения в словах;
- могут не обладать достаточной грамотностью в русском языке;
- часто используют артикуляцию губ собеседника в качестве дополнительного

средства понимания речи.

5.4.2 Общение с лицами, имеющими нарушения слуха 4 категории, следует осуществлять следующим образом:

- для привлечения внимания можно легко похлопать человека с нарушением слуха по плечу или по руке, если человек стоит на расстоянии - помахать ему рукой;
- перед общением с таким человеком необходимо уточнить, какой способ общения для него предпочтителен:
- а) текстовый (с помощью переписки на бумаге, набора текста на электронном устройстве или с помощью электронного распознавателя речи);
- б) с помощью РЖЯ и дактильной азбуки (с помощью переводчика жестового языка очно или по видеосвязи);
- в) с помощью чтения с губ;
- не пытаться говорить, приблизившись к уху собеседника;
- избегать многословных оборотов при построении фраз, стараться использовать короткие и ясные фразы;
- при непонимании речи неслышащего человека предложить ему написать слова в текстовом виде;
- при использовании артикуляции губ необходимо соблюдать следующие условия:
- а) лицо говорящего должно быть достаточно освещено;
- б) рот говорящего не должен быть закрыт руками, какими-либо предметами, медицинской маской или другими защитными средствами (при необходимости соблюдения защитных мер можно использовать специальный прозрачный экран);
- в) не поворачивать и не опускать голову в сторону или вниз при произношении слов;
- г) равномерно и спокойно артикулировать губами при произношении слов.

5.5 Коммуникация с лицами, имеющими нарушения слуха 5 категории

5.5.1 Особенности лиц, имеющих нарушения слуха 5 категории:

- носят кохлеарный имплант;
- могут иметь разный уровень восприятия речи и звуков, зависящий:
- а) от возраста, в котором произошла потеря слуха;
- б) возраста, в котором установлен кохлеарный имплант;
- в) сформированности слухового восприятия;
- г) регулярности реабилитационных мероприятий;
- д) вовлеченности в речевую среду;
- слышат речь и звуки, но при этом иногда возникают проблемы с разборчивостью и пониманием речи говорящего;
- могут не слышать некоторые звуки, тихую и шепотную речь;
- могут испытывать затруднения в понимании речи собеседника в шуме;
- могут испытывать затруднения при общении по телефону с использованием слуха и речи.

5.5.2 Общение с лицами, имеющими нарушения слуха 5 категории, следует осуществлять

следующим образом:

- для привлечения внимания можно чуть громче обычного позвать его голосом, если не отзывается - легко похлопать человека с нарушением слуха по плечу или по руке, если человек стоит на расстоянии - помахать ему рукой;
- перед общением с таким человеком необходимо уточнить, какой способ общения для него предпочтителен:
- а) текстовый (с помощью переписки на бумаге, набора текста на электронном устройстве или с помощью электронного распознавателя речи);
- б) с помощью РЖЯ и дактильной азбуки (с помощью переводчика жестового языка очно или по видеосвязи);
- в) с помощью чтения с губ;
- г) с повышением громкости и четкости голоса говорящего;
- при использовании речевого способа общения необходимо соблюдать следующие условия:
- а) использовать повышенную четкость и размеренность речи, равномерный тон голоса;
- б) исключить шепотную речь или сильно повышенную громкость голоса;
- в) исключить общение в достаточно шумном месте;
- г) не пытаться говорить, приблизившись к уху собеседника;
- д) избегать многословных оборотов при построении фраз, стараться использовать короткие и ясные фразы;
- при использовании общения с помощью артикуляции губ необходимо соблюдать следующие условия:
- а) лицо говорящего должно быть достаточно освещено;
- б) рот говорящего не должен быть закрыт руками, какими-либо предметами, медицинской маской или другими защитными средствами (при необходимости соблюдения защитных мер можно использовать специальный прозрачный экран);
- в) не поворачивать и не опускать голову в сторону или вниз при произношении слов;
- г) равномерно и спокойно артикулировать губами при произношении слов.

5.6 Коммуникация с лицами, имеющими нарушения слуха 6 категории

5.6.1 Особенности лиц, имеющих нарушения слуха 6 категории:

- имеют тяжелую степень потери слуха или глухоту;
- потеряли слух в достаточно позднем или пожилом возрасте;
- часто не приобретают навыков чтения с губ, но некоторые могут этому научиться;
- как правило, не владеют жестовым языком и дактильной азбукой;
- у большинства имеется сформированная и хорошо сохраненная речь;
- как правило, имеется нормальный уровень грамотности русского языка;
- некоторые могут носить мощный слуховой аппарат.

5.6.2 Общение с лицами, имеющими нарушения слуха 6 категории, следует осуществлять следующим образом:

- для привлечения внимания можно легко похлопать человека с нарушением слуха по плечу или по руке, если человек стоит на расстоянии - помахать ему рукой;
- перед общением с таким человеком необходимо уточнить, какой способ общения для него предпочтителен:
- а) текстовый (с помощью переписки на бумаге, набора текста на электронном устройстве или с помощью электронного распознавателя речи);
- б) с помощью чтения с губ;
- в) с повышением громкости и четкости голоса говорящего;
- при использовании речевого способа общения необходимо соблюдать следующие условия:
- а) использовать повышенную четкость и размеренность речи, равномерный тон голоса;
- б) исключить шепотную речь или сильно повышенную громкость голоса;
- в) исключить общение в достаточно шумном месте;
- г) не пытаться говорить, приблизившись к уху собеседника;
- д) избегать многословных оборотов при построении фраз, стараться использовать короткие и ясные фразы;
- при использовании общения с помощью артикуляции губ необходимо соблюдать следующие условия:
- а) лицо говорящего должно быть достаточно освещено;
- б) рот говорящего не должен быть закрыт руками, какими-либо предметами, медицинской маской или другими защитными средствами (при необходимости соблюдения защитных мер можно использовать специальный прозрачный экран);
- в) не поворачивать и не опускать голову в сторону или вниз при произношении слов;
- г) равномерно и спокойно артикулировать губами при произношении слов.

Библиография

[1]	Конвенция ООН о правах инвалидов (принята Резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН 13 декабря 2006 г. № 61/106, ратифицирована Федеральным законом Российской Федерации от 3 мая 2012 г. № 46-ФЗ "О ратификации Конвенции о правах инвалидов")
[2]	Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации"

УДК 006.72:006.354

ОКС 11.180.30

Ключевые слова: артикуляция губ, глухота, инвалид, имплант, коммуникация, категория, слух

Редактор

Е.Ю. Митрофанова

Технический редактор

В.Н. Прусакова

Корректор

Е.Д. Дульнева

Компьютерная верстка

А.Н. Золотаревой