ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 70840— 2024

РЕАБИЛИТАЦИЯ И АБИЛИТАЦИЯ ЛИЦ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА

Виды коммуникации

Издание официальное

Москва
Российский институт стандартизации
2024

gost.e-ecolog.ru

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 (*gost.e-ecolog.ru

© Оформление. ФГБУ «Институт стандартизации», 2024

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Термины и определения 1
3 Общие требования 2
4 Категории лиц с нарушениями слуха 2
5 Основные виды коммуникации 3
Библиография 8

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.

ОКС 11.180.30

Поправка к ГОСТ Р 70840—2024 Реабилитация и абилитация лиц с нарушениями слуха. Виды коммуникации

В каком месте	Напечатано	Должно быть
Предисловие. Пункт 1	1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным бюджетным учреждением «Российский институт стандартизации» (ФГБУ «Институт стандартизации»)	1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным бюджетным учреждением «Российский институт стандартизации» (ФГБУ «Институт стандартизации») совместно с Автономной некоммерческой организацией «Центр развития социальных инноваций «Технологии возможностей» (АНО «Технологии возможностей»)

(ИУС № 8 2025 г.)

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РЕАБИЛИТАЦИЯ И АБИЛИТАЦИЯ ЛИЦ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА

Виды коммуникации

Rehabilitation and habilitation of hearing impaired persons. Types of communication

Дата введения — 2024—11—01

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; *дактильная азбука* (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.

Издание официальное

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*

Сдано в набор 21.02.2024. Подписано в печать 12.03.2024. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,12.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении в ФГБУ «Институт стандартизации» для комплектования Федерального информационного фонда стандартов, 117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

ОКС 11.180.30

Поправка к ГОСТ Р 70840—2024 Реабилитация и абилитация лиц с нарушениями слуха. Виды коммуникации

В каком месте	Напечатано	Должно быть
Предисловие. Пункт 1	1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным бюджетным учреждением «Российский институт стандартизации» (ФГБУ «Институт стандартизации»)	1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным бюджетным учреждением «Российский институт стандартизации» (ФГБУ «Институт стандартизации») совместно с Автономной некоммерческой организацией «Центр развития социальных инноваций «Технологии возможностей» (АНО «Технологии возможностей»)

(ИУС № 8 2025 г.)

gost.e-ecolog.ru