



POP UP -PALVELUOHJAAJAN OPAS

Pienet matkaeväät monikulttuuriseen asiakastyöhön

Pop up -palveluohjaushanke (Matalan kynnyksen palveluapu maahanmuuttajalaisille osana kotoutumis-, kuntoutumis- ja työllistymispolkua, STEA 2016 - 2019



Sateenkaari Koto

- Arki täynnä pieniä ihmeitä -





ALUKSI



Tämä opas on tarkoitettu tueksi monikulttuurista ja -kielellistä palveluohjausta tekeväille. Oppaan sisältö kumpuaa Sateenkaari Koto ry:n palveluohjaushankkeen (STEA 2016 - 2019) aikana kertyneistä kokemuksista. Hankkeen kohde-ryhmänä olivat erityisesti maahanmuuttajataustaiset naiset ja heidän perheensä.

Tämä rajaus antaa erityisen leiman oppaan sisällölle, mutta ajatukset ovat sovellettavissa laajemminkin. Sinänsä eväät eivät ole meidän itse keksimiämme ja voivat olla tuttuja ja intuitiivisia kenelle tahansa ihmistyötä tekeväälle ammattilaiselle. Toivottavasti ne kuitenkin antavat vahvistusta olemassa olevalle ja inspiraatiota uuteen, kullekin tarpeen mukaan.

“Sinä tiedät mitä minun sydämessä on.”

MONIKULTTUURINEN PALVELUOHJAUS KÄSITTEENÄ

“Kulttuuri on kuin peilin sisäinen hopeointi, joka on näkymättömissä, mutta itse kuvan heijastuminen tapahtuu sen kautta.” (Matinheikki-Kokko 2011)

Palveluohjaus käsittää hyvin monenlaisia työmuotoja, joissa ammattilainen tarjoaa eri taustaisille asiakkaille ohjausta, neuvontaa ja tukea eri lähtökohdista käsin. Usein toimitaan sosiaalityön kentällä, vaikka kyse ei välttämättä ole sosiaaliohjauksesta sosiaalihuoltolain ja viranomaistyön merkityksessä. Työn tavoitteena voidaan nähdä ohjattavan ja ohjaajan välinen kumppanuus, joka vahvistaa ohjattavan osallisuutta ja toimijuutta ottaen huomioon hänen erityistarpeensa. Palveluohjaus voi olla yksilötyötä tai ryhmämuotoista.

Monikulttuurinen palveluohjaus tapahtuu usean kulttuurin vuorovaikutuksessa. Siten prosessissa nousee usein esille myös kulttuurisia eroja. Toisaalta kaikissa ohjaustilanteissa ilmenee yksilöiden välisiä eroja, joista osa saattaa olla kulttuurisia osa taas ei (esim. ihmisten luonne-erot, päivän mielentila, asenne itse tilanteeseen). Ohjaajan näkökulmasta olennaista ei ole sinänsä tietää, mikä ero johtuu kulttuurisista tekijöistä ja mikä muista seikoista. Tärkeämpää on, miten ohjaaja suhtautuu ilmi tuleviin eroihin.

Monikulttuurisessa palveluohjauksessa myös monikielisyys ja kieliin liittyvä osaaminen nousevat usein keskiöön. Tällöin palveluohjaus on paitsi tukea vieraassa yhteiskunnassa toimimisessa myös kielellistä tukea erilaisten suomenkielisten asioiden hoidossa ja arjen kysymyksissä.

Asiakastyössä kulttuurisen erilaisuuden huomioimista on ainakin:

Asiakkaan osallisuuden ja yhdenvertaisuuden edistämistä suhteessa palvelujärjestelmään, joka on hänellä jollain tapaa vieras (vrt. yhdenvertaisuuslaki).

Kulttuuristen piirteiden ja niissä ilmenevien erojen sanoittaminen ja puheeksi ottaminen. Tämä on sekä oman kulttuuriin avaamista että uteliasta asennetta toisen kulttuuria ja elämää kohtaan.

Pyrkimys löytää yhteistä ymmärrystä ja jaettuja merkityksiä sekä luoda molemminpuolista kunnioitusta, vaikka näkökulmat ja mielipiteet voivat olla erilaiset.

MONIKULTTUURINEN PALVELUOHJAUS KÄYTÄNNÖSSÄ

“Kohtaa asiakas samanaikaisesti sekä kyyhkäänä että haavoittuvana. Tämä tuo työhön lisää mahdollisuuksia tukea asiakkaiden autonomiaa.” (Hiitola ym. 2018, 237)

Suomalainen palvelujärjestelmä voi olla hyvin hitaasti avautuva toisesta maasta tulevalle. Suomen kieltä hallitsevallekin järjestelmän eri osaset ja niihin liittyvä byrokratia voivat tuntua hankalilta. Papereita ja lomakkeita on paljon, samoin lukuisia eri toimijoita, joita voidaan tarvita yhden asian hoitamiseen. Kotimaassa ei ehkä vastaavanlaista järjestelmää ole, järjestelmän lähtökohdat saattavat olla hyvin toisenlaiset, tai siihen liittyvät kokemukset voivat olla negatiivisia. Itsenäinen palveluihin hakeutuminen voi estyä, kun ei tiedä, mistä apua voi hakea, millaisia vaihtoehtoja on tarjolla tai omaa avuntarvetta on vaikea hahmottaa. Taustalla voi olla myös suomen kieleen, sähköisten palvelujen käyttöön tai muihin perustaitoihin liittyviä haasteita.

Maahan muuttaneiden kohdalla palvelujärjestelmä on vielä poikkeuksellisen pirstaleinen ja tukea voi tarvita myös pitkään Suomessa asunut peruspalvelujen piirissä oleva ihminen. Tätä järjestelmän monimutkaisuutta on myös hyvä sanoittaa Suomeen muuttaneille. Monikulttuurista ohjaus- ja neuvontatyötä tekevä pääsee siten kasvokkain koko elämän kirjon ja siihen linkittyvän palvelukentän kanssa.

Suomeen muutetaan monesta eri syistä ja monin eri lähtökohdin. Ihmisen kotimaa, äidinkieli, oleskeluoikeuden tyyppi tai Suomessa asuttu aika ei välttämättä kerro vielä ihmisestä tai hänen tuen tarpeestaan kovinkaan paljon. Matalan kynnyksen ohjauksen palveluohjaussuhde alkaa usein tutustumisella, jonka kautta keriytyy auki - monesti vähitellen - ihmisen lähtötilanne ja ehkä elämänhistoriakin. Joskus taas asiakas voi tulla heti ensimmäisellä kerralla ohjaajan luokse hyvin selkeästi rajattu ongelma ja ehkä ratkaisukin mielessään.

Käytännössä palveluohjaus on usein mahdollisuuksien avaamista ja niistä keskustelua yhdessä. Pidempiaikaisissa ohjaussuhteissa voi prosessin ydin koostua tavoitteiden asettelusta ja niiden uudelleen tarkastelusta (esim. liittyen omaan opinto- tai urapolkuun). Palveluohjaus voi myös olla ammattilaiskentän toimien koordinoitua ja asiakkaan ja/tai tämän perheen asian eteenpäin viemistä useiden toimijoiden ja sektoreiden välissä sukkuloiden. Toisaalta siinä voi olla myös ammattilaisen tarjoaman keskusteluavun piirteitä ja esimerkiksi vertaistuen mahdollistamista.

Joskus matalan kynnyksen palveluohjaussuhteen tarkkaa alkamis- ja päätöspistettä on mahdotonta määrittää. Tilanne on tietenkin toinen, jos palveluohjaus linkittyy muodollisempaan asiakassuhteeseen (esim. kunnan sosiaalitoimen asiakkuus, koulutus- tai kuntoutusjakso). Matalan kynnyksen prosessi perustuu asiakkaan vapaaehtoisuuteen ja siihen, mitä hän tilanteeseen tuo ja haluaa jakaa. Siten prosessi voi muodostua erilaiseksi kuin viranomaisen tarjoama palveluohjaus.



Prosessin ohjenuorina voidaan pitää edellä mainittua kahta tavoitetta: asiakkaan tukeminen kohti yhdenvertaisia osallistumisen mahdollisuuksia suomalaisessa yhteiskunnassa (osallisuus) ja toisaalta asiakkaan valtaistaminen kohti asioiden hoitamista itse (toimijuus). Osallisuutta ja toimijuutta voi tukea palveluohjaustilanteessa sanoittamalla prosessia ja konkretisoimalla tekemisen syitä ja seurauksia: mitä tehdään, miksi, mitä tapahtuu, jos asialle ei tehdä mitään. Prosessia on hyvä pyrkiä tekemään asiakkaalle mahdollisimman läpinäkyväksi. Viranomaispuhelua voidaan käydä esimerkiksi puhelimen kaiuttimella siten, että kaikki osapuolet ovat keskustelussa mukana ja jälkikäteen voidaan tarvittaessa palata siihen, mitä keskustelussa tapahtui.

Tuen tarve ei tulisi tarkoittaa sitä, että asioita hoidetaan ihmisen puolesta. Toisaalta ihmisen elämäntilanne voi tietyllä hetkellä olla sellainen, että tukea tarvitaan enemmän kuin pedagogista työntöä. Työ onkin asiakaslähtöistä tasapainottelua eri tavoitteiden välillä.

Monikulttuurisen palveluohjauksen erityispiirteitä:

Ohjaajan rooli kielellisenä järjestelmätulkkina korostuu sekä asiakkaan että järjestelmän suuntaan. Palveluohjaus on myös kaksisuuntaiseen kotoutumiseen liittyvää vaikuttamistyötä.

Palvelujärjestelmän ymmärrettäväksi tekemisessä lähdetään usein perusteista. Esimerkiksi suomenkielinen tieto käännettynä ei riitä, jos mielessä ei ole kokonaisuutta, mihin liittyy uusi tieto.

Palveluohjaus on asiakkaalle käsitteenä tuntematon, joten työn merkitys asiakkaalle täytyy tehdä konkreettiseksi (esim. millaisissa asioissa palveluohjaajalta voi saada apua). Toiminta usein henkilöityy luottamukselliseen suhteeseen ja ohjaajaan ihmisenä - ei niinkään ammattikentän palveluna. Luottamus, pitkäjänteisyys ja inhimillinen kontakti mahdollistavat erilaisten tuen tarpeiden esille tulemisen.

Palvelutarpeen kynnyks saattaa olla hyvin matala eli ohjaajasta hyvin pieniltä tuntuissa asioissa saatetaan tarvita apua. Toisaalta henkilö voi olla kielellisesti ja palvelujärjestelmän tuntemuksen näkökulmasta samalla tasolla kuin kantasuomalainenkin. Huomioi jokaisen "oma kotoutumisaika" ja vältä oletusten pohjalta toimimista.

Ohjaajalle tuotavat asiat ovat usein erilaisia kuin kantaväestön palveluohjauksessa (esim. suomen kielen opiskelumahdollisuudet, oleskeluluvat, kansalaisuuden hakeminen ja kotoutumispalvelut).

Henkilö voi tarvita tukea omien erityistarpeiden sanoittamisessa ja oikeuksien vaatimisessa (vrt. "hyvän maahanmuuttajan" rooli).

PALVELUOHJAUKSEN HYÖDYT

“Palveluohjauksella pyritään etsimään ratkaisuja liian erikoistuneessa ja pilkkoutuneessa auttamisjärjestelmässä, jossa kokonaisvastuu näyttää helposti hämärtyvän. Palveluohjauksessa nähdään myös tärkeänä etsiä pieniäkin ehkäiseviä tukitoimia, jolloin jokaisella ketjun lenkillä on merkittävä paikka kokonaisuudessa.” (Kosunen 2019)

Monikulttuurisen palveluohjauksen vaikuttavuus kytkeytyy ennen kaikkea sosiaalisten ongelmien ja ylisukupolvisen syrjäytymisen ennaltaehkäisyyn. Palveluohjausjärjestelmän väärinymmärrykset ja huhuheet tapaavat kertautua aiheuttaen turhaan ihmisiä kuormittavia ongelmavyhtejä (esim. maksuvaikeudet, lastensuojeluilmoitukset). Kokemuksemme mukaan suomalainen paperikeskeinen viranomaistyö sekä siirtyminen sähköiseen asiointiin ennemmin kasvattavat Suomeen muuttaneiden ulkopuolisuuden kokemusta kuin lisäävät osallisuutta. Syrjäytymistä voi pyrkiä ehkäisemään oikean tiedon levittämällä, kohtaamalla ihminen ja hänen elämäntilanteensa kokonaisvaltaisesta sekä tarjoamalla ammattilaisten ja vertaisten tukea.

Palveluohjaus voi myös pyrkiä kääntämään pirstaleisen palvelujärjestelmän asiakkaan hyödyksi. Ammattilaiskentällä on valtavasta erityisosaamista ja siinä piilee moniammatillisuuden ja verkostotyön synergiapotentialia. Parhaimmillaan eri alojen ammattilaisten työskentelevät yhdessä asiakkaiden parhaaksi ja oppivat samalla toinen toisiltaan.

Useat tutkimukset osoittavat, että Suomeen muuttaneiden kotiin jäävien naisten syrjäytymisriski on korkea ja he jäävät helposti virallisen kotoutumisajan palvelujen ulkopuolelle. Kotona lapsiaan hoitavan naisen elämänpiiri voi rajoittua oman kodin seinien sisälle useiksi vuosiksi tai naisen kotoutumisprosessista tulee muuten rikkonainen, jolloin kontaktipinta suomalaisen yhteiskuntaan jää ohueksi. Siten myös ymmärrys suomalaisesta yhteiskunnasta, sen rakenteista ja käsitteistöstä on usein rajallista.

Lisäksi sosiaalisen kontaktien niukkuus vaikuttaa olennaisesti mahdollisuuksiin keskustella suomeksi ja ylläpitää kielitaitoa. Saman aikaan tiedämme, että erityisesti perheenäitien kotoutumisella ja heidän hyvinvoinnillaan on suuri merkitys ylisukupolvisen syrjäytymisen ehkäisyssä. Siten naisen palveluohjauksella tuetaan muitakin perheenjäseniä ja heidän kotoutumistaan.

Vaikutukset asiakkaan tasolla:

“Antaa paljon voimaa ja mun elämässä paljon auttaa.”

“Henkilökohtaista ohjaamista elämän joka alueella. Työnne on ollut korvaamatonta yhteisille asiakkaillemme.”

“Naistenryhmä on toiminut ponnahduslautana koulutus- ja työelämässä ja varmasti myös luonut uusia ystävyysuhteita.”

“Kävijöiden itseluottamus, tietämys palveluista ja suomalaisesta yhteiskunnasta parantunut. Olen huomannut myös suomen kielen parantumisen ja monien naisten integroituneen paremmin alueen yhteisöön.”

“Maahanmuuttajaperheet saavat tukea arkeen ja paremman elämän rakentamiseen (työ, koulutus ja perhe)”

Vaikutukset ammattilaiskentän tasolla:

“Ryhmätoiminnot ovat yhdistäneet eri asiakkaitamme.”

“Olemme saaneet apua arkeen ja se on vapauttanut minun työaikaani palveluohjauksesta muihin tehtäviin.”

“Olemme saaneet tietoa, taitoa ja hienon yhteistyöverkoston!”

“Lisäresurssi palveluohjaustyöhön, uusia kävijöitä toimipisteellemme, lisää maahanmuuttajatyöosaamista.”

“Hyvät verkostosuhteet auttavat tällä välillä raskaalla alalla työskenteleviä jatkamaan tärkeää työtään.”

PALVELUOHJAUSTYÖN ONNISTUMISEN ENNAKKOEHDOT

“Monesti asiat eivät jää tekemättä kulttuuriin tai uskontoon liittyvien seikkojen vuoksi vaan syyksi paljastuu tiedon puute, osaamattomuus ja avun pyytämisen vaikeus.” (Helldan ym. 2018, 69)

Palveluohjaustyö vaatii tiettyjä asioita, jotta tukea tarvitsevat ihmiset saavutetaan, he osaavat ja uskaltavat pyytää ohjaajalta apua ja että ohjausprosessi voi aidosti auttaa heitä eteenpäin.

Palveluohjauksen **tilat** tulisivat olla mahdollisimman saavutettavat: helposti havaittava, “ohikulkumatkan” varrella sijaitseva paikka, joka kutsuu poikkeamaan. Ryhmätoiminnassa tarvitaan kodikkuutta ja kiireetöntä ilmapiiriä ruokkivaa tilaa, yksilötyössä luottamuksellista työskentelyä mahdollistavaa tilaa. Tiloihin kuuluu myös, että ohjaajalla on perusvälineistö käytettävissään (mm. puhelin, tietokone, verkkoyhteys, tulostus- & skannausmahdollisuus). Ryhmätoiminnassa juuri tilan ja puitteiden tarjoaminen osallistujille voi olla parasta mahdollista palveluohjausta. Näissä tilanteissa asiakkaiden oma osaaminen ja halu oppia toisilta pääsee usein parhaiten esiin.

Tapaamisille ja ohjausprosessille tulee antaa **aikaa** ja kohtaamisia tulisi leimata **kiireettömyyden ilmapiiri**. Aikaa ja pitkäjänteisyyttä tarvitaan muun muassa luottamuksen rakentumiseen, yhteisen ymmärryksen löytymiseen, kääntämiseen, tulkkaukseen ja toistamiseen. Ideaalitulanteessa ohjaaja on mukana mahdollisten asiakkaiden kanssa myös muunlaisissa arjen tilanteissa ja muissakin rooleissa kuin puhtaana palveluohjaajana.

Asiakas saattaa tarvita tukea määrällisesti paljon ja laadullisesti hyvinkin erilaisissa tilanteissa eikä tarve siten aina noudattele erillisten vastaanottoaikojen raameja. **Ohjaustyössä** oli hyvä olla vapautta eli **liikkumavaraa ja joustavuutta** suhteessa asiakkaiden tarpeisiin (esim. mahdollisuus saada tukea muulloinkin, kun vastaanottoaikoina, mahdollisuus saada tukea sektorirajojen yli ja ”perille saattaen” palvelujen pariin). **Oman organisaation ja yhteistyökumppanien tuki** ovat tässä avainasemassa.

Ohjaajan asenne on prosessin kannalta olennainen. Ohjaajan pyrkimys keskinäiseen vuorovaikutukseen eroista ja haasteista huolimatta valaa pohjaa luottamuksen syntymiselle. Ohjaajan tulisi olla myös ”saavutettava” ja valmis tekemään töitä jalkautuvalla työotteella. Tämä kuitenkin vaatii ohjaajalta myös oman jaksamisen tarkkailua, sillä vastaan voi tulla aika vaikeitakin asioita. Ohjaajan ei myöskään tarvitse hoitaa kaikkia asiakkaan keskusteluun nostamia asioita heti. Työ voikin vaatia molemminpuolista kärsivällisyyden opettelua. Lähtökohtana on, ettei asioita tehdä toisen puolesta vaan tuetaan toisen osallisuuden ja toimijuuden kasvua. Toisaalta asiakasta ei jätetä yksin, vaan sovitaan tarvittaessa uusi aika, jolloin asiaa voidaan viedä yhdessä eteenpäin.

Yhtä tärkeää on **asiakkaan osallistuminen**. Koska prosessi perustuu asiakkaan ja ohjaajan yhteistyölle sekä asiakkaan osallistumisen ja toimijuuden tukemiselle, toiminta lähtee liikkeellä ihmisestä itsestään. Ohjaaja voi hakea vaihtoehtoisia tapoja, joilla tukea asiakasta ja tämän osallistumista yhteiskunnassa, mutta viime kädessä valinnat jäävät itsemääräämisoikeuden omaavalle aikuiselle.

Muistilista asiakkaan kohtaamiseen

Läsnäolo. Aito kiinnostus toisen elämäntilanteeseen ja taustaan välittyä työhösi ja luo pohjan suhteen rakentumiselle. Pidä itsestäsi huolta. Mieti itse ja tee muille selväksi auttamisesi rajat.

Rentous. Työtä edesauttaa, että olet valmis näyttämään oman inhimillisyytesi. Itsestään voi työssä jakaa asioita. Mieti ja tunnustele, mikä rajaus itsellesi luonteva. Avoimuudella ja ystävällisyydellä pääsee yleensä pitkälle.

Tuplavarmista ymmärtäminen. Sanoita ja anna toiselle lupa keskeyttää ja kysyä "tyhmiä" kysymyksiä. Monesti ongelmia syntyy, kun oletetaan, että molemmat ymmärtävät, mutta näin ei olekaan.

Mahdollista vertaisoppiminen ja tue asiakkaan omien verkostojen rakentumista. Pyri rakentamaan hyväksyvää ja kunnioittavaa ilmapiiriä mahdollisissa ryhmätilanteissa siten, että jakamista ja oppimista voi tapahtua myös osallistujien välillä. Anna erityistä huomiota heille, jotka tulevat uusina ryhmään mukaan.

Älä luovuta. Asiakassuhteissa luottamuksen saaminen ja myös uuden toiminnan tunnetuksi tekeminen vaatii aikaa.

Mieti asiakkaan osallistamista yksilöllisesti. Iän karttuessa oppiminen vaikeutuu. Samoin vaikeat elämäkokemukset vaikuttavat kykyyn oppia. Jäsennä oppimista pieniksi askeliksi ja kannusta. Mieti, miten nykyistä toimintakykyä voi ylläpitää, jos uuden oppiminen ei tunnu mielekkäältä.

Muistilista palveluohjaajan tiedoista ja taidoista

Suomalaisen palvelujärjestelmän tuntemus ja kyky arvioida vaihtoehtoisten toimien vaikutuksia toisiinsa. Kyky kääntää viranomaiskieltä konkreettisella tavalla arkikielelle.

Tiedonhakuaidot sekä kyky hyödyntää omia ja organisaation verkostoja. Halu ottaa selvää asioista, jotka ovat itselleen vieraita.

Kyky tuoda esille omaa tietämättömyyttä ja omia rajoja. Valmius ohjata saattaen oikeaan paikkaan ja oikeiden palveluiden piiriin.

Osaaminen liittyen oleskelulupa-asioihin ja kotoutumispalveluihin. Ymmärrys tulkin käytön mahdollisuuksista ja tulkinkäyttötaito. Halu hankkia lisäkoulutusta tarpeen mukaan.

Tietoisuus omasta kulttuurisesta taustasta. Kyky itsereflektioon suhteen omiin ja suomalaisen yhteiskunnan taustaoletuksiin, asenteisiin ja kulttuurisiin käytänteisiin. Ymmärrys siitä, että suomalaiselle kantaväestölle itsestään selvät asiat eivät välttämättä olekaan itsestään selviä kaikille (esim. luku- ja kirjoitustaito, kartan tai kellotaulun lukutaito, kuluttajataidot).

Halu välittää tietoa suomalaisen yhteiskunnan arvoista ja juurista liittyen esimerkiksi naisten oikeuksiin, tasa-arvoon ja yksilön velvollisuuksiin. Myös ammattikäytäntöjen kuten vaitiolovelvollisuuden esiin tuominen on tärkeää.

Vuorovaikutustaidot. Kyky rakentaa luottamusta ja luoda tilanteita, joissa pääsee aitoon dialogiin asiakkaan kanssa ja jossa voi tuoda keskusteluun vaikeitakin asioita.

Kärsivällisyys kysyä, kuunnella ja toistaa. Kiinnostus pureutua stereotyyppien ja oletusten taakse. Myös asioiden edistyminen vaatii usein myös aikaa ja kärsivällisyyttä.

Valmius käyttää erilaisia työtapoja kommunikoinnin tueksi (esim. tulkkipalvelut, Google-kääntäjä, kuvat, elekieli, selkokieli, toiminnalliset menetelmät, omakieliset materiaalit ja palvelut).

Halu ja kyky luoda monipuolisia yhteistyöverkostoja. Kyky tukea asiakasta moniammatillisesti organisaatio- ja sektorirajojen yli.



LÄHTEET JA LUKEMISTA

Heikkinen, S. (2013) Näkökulmia ikääntyvän maahanmuuttajan arjesta tueksi palveluohjaukseen. Teoksessa: Palveluohjauksen käsikirja, 43-47. Kanta-Hämeen Pitsi-hanke 2011–2013, Hämeenlinnan kaupunki. Viitattu 9.9.2019. Saatavissa: <https://docplayer.fi/2374320-Palveluohjauksen-kasikirja-artikkelikokoelma-taustoista-ja-kaytannoista-kanta-hameen-pitsi-hanke.html>

Helldan, I., Fathollahi, M., Lehtovirta, E., Miettinen, J. & Nieminen, H. (2018) Tienhaaroja ja umpikujia. Maahanmuuttaja-asiakkaat neuvonta- ja ohjaustyössä. Suomen Pakolaisapu. Viitattu 9.9.2019. Saatavissa: <https://pakolaisapu.fi/wp-content/uploads/2019/04/Tienhaaroja-ja-umpikujia-maahanmuuttaja-asiakkaat-neuvonta-ja-ohjausty%C3%B6ss%C3%A4.pdf>

Hiihola, J. Anis, M. & Turtiainen, K. (2018) Epilogi: Työkaluja kohtaamisiin. Teoksessa: Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi, toim. J. Hiihola, M. Anis & K. Turtiainen, 235-241. Vastapaino: Tampere.

Isotalus, E. (2013) Kun kulttuurit tulevat tiskille. Opas kulttuurien väliseen osaamiseen asiakaspalvelussa. Kainuun ELY-keskus. Viitattu 9.9.2019. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-257-788-7>

Kerkkänen, H. (toim.) (2014) Puhutaan kotoutumisesta. Ryhmänohjaajan opas. Väestöliitto: Helsinki.

Kosunen, S. (2019) Palveluohjaaja, vuorovaikutuksen ammattilainen. Mannerheimin Lastensuojeluliiton Lasten ja Nuorten Kuntoutussäätiö. Viitattu 9.9.2019. Saatavissa: https://www.lastenkuntoutus.net/saatio/blogi/palveluohjaaja_vuorovaikutuksen_ammattilainen.690.news

Kotouttamisen osaamiskeskus, <https://kotouttaminen.fi/>

Kotouttamisen osaamiskeskus (2019) Monikielisiä suomalaisen yhteiskuntaan ja kulttuuriin liittyviä materiaaleja maahanmuuttajille. Kotona Suomessa -hanke, Uudenmaan ELY-keskus.Viitattu 9.9.2019. Saatavissa: <https://kotouttaminen.fi/monikieliset-materiaalit>

Kotouttamislaki, 30.12.2010/1386. Finlex.Viitattu 9.9.2019. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101386>

Matinheikki-Kokko, K. (2011) Kulttuuriin kätkeyty toimijuus.Teoksessa: Osallistava monikulttuurinen sosiaaliohjaus, toim. P. Kaljonen & K. Matinheikki-Kokko, 20-35. Metropolia ammattikorkeakoulu, Helsinki.

Puukari, S. & Korhonen, V. (2013) Monikulttuurinen ohjaus kotoutumista tukevassa työssä. Teoksessa: Olemme muuttaneet - ja kotoudumme. Maahan muuttaneen kohtaaminen ammatillisessa työssä, toim. A. Ali-tolppa-Niitamo, S. Fågel & M. Säävälä, 32-47. Väestöliitto: Helsinki.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Finlex.Viitattu 9.9.2019. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Suomen palveluohjausyhdistys, <https://www.palveluohjaus.fi/>

THL (2019) Palveluohjaus.Viitattu 9.9.2019. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyontueksi/hyvia-kaytantoja/palveluohjaus>

Tiuraniemi, R. (2015) Monikulttuurinen palveluohjaus - käsiteanalyttinen tutkimus. Pro gradu -tutkielma, Sosiaalityö, Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden laitos, Itä-Suomen yliopisto.Viitattu 9.9.2019. Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20151049/urn_nbn_fi_uef-20151049.pdf

Yhdenvertaisuuslaki 30.12.2014/1325. Finlex.Viitattu 9.9.2019. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141325>

Sateenkaari Koto ry

Pop up -palveluohjaushanke (Matalan kynnyksen palveluapu maahanmuuttajaisille osana kotoutumis-, kuntoutumis- ja työllistymispolkua, STEA 2016 - 2019)

<https://www.sateenkaarikoto.fi/yhdistys/opetuskodit/>