



## Gecekondu Turizminde Turist Rehberlerinin İlham Verici Rolü (The Inspiring Role of Tourist Guides in Slum Tourism)

\*Arzu TOKER<sup>a</sup> 

<sup>a</sup> Anadolu University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Eskişehir/Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:  
12.09.2019

Kabul Tarihi: 16.12.2019

### Anahtar Kelimeler

Gecekondu turizmi deneyimi

Turist rehberleri

Röntgencilik

Delhi

### Öz

Bu çalışmada, 2000'li yıllardan sonra hızlı bir şekilde büyüyen turizm türlerinden biri olarak popüler olmasına rağmen, her zaman tartışma konusu olan gecekondu turizmi incelenmiştir. Gecekondu turizmi, turistik tüketim faaliyetleriyle yoksul bölgelerde yaşayan insanlara yardımcı olmak için orta ve üst sınıfın yönlendirilmesi anlamında desteklenirken; insan yaşamını sömürücü, gözetleyici ve baskı altına alıcı bir yaklaşım olması nedeniyle eleştirilmektedir. Bu çalışma, özellikle Batılı turistler arasında ilgi çekici bir faaliyet olan ve Hindistan Delhi'de yer alan bir gecekondu mahallesinde yürütülen gecekondu turizmi ile ilgili olarak turistlerin düşüncelerinin ve bu düşüncelerin oluşumunda turist rehberlerinin rolünü ortaya koymak için yapılmıştır. Bu amaç doğrultusunda, Tripadvisor internet sitesindeki gecekondu turizmine yönelik 293 turist yorumu incelenmiş ve bu yorumlara betimsel analiz yapılmıştır. Böylece, yoksulluğun kişisel/özel bir şov haline geldiği Delhi'de “gerçek bir gecekondu turizmi deneyimi” yaşayan insanların düşünceleri ve bu düşüncelerin oluşumunda turist rehberlerinin önemli bir rol oynadığı ve pek çok turistin bu bölgeyi ziyaret etme konusunda endişeleri olmasına rağmen, rehberlerin onların 'iyi bir şey yaptıklarına' inanmalarını sağlamada önemli olduğu ortaya konmuştur.

### Keywords

Slum tourism experience

Tourist guides

Voyeurism

Delhi

### Abstract

Slum tourism, which has always been a matter of debate although it has become one of the most rapidly-growing types of tourism after 2000s, has been analyzed in this study. While slum tourism is supported due to its potential to lead the middle and upper class to help poor population in the suburbs through touristic purchasing activities, it is also criticized by others since it is an exploitative, voyeuristic, and imperialist approach to human life. This study has been conducted to reveal the thoughts of people on “slum experience”, who experienced slum tourism activities in Delhi, India, a popular activity especially among Western tourists, and the role of tour guides in formation of those opinions. In line with the purpose of the study, the 293 tourist comments on slum tourism on Trip Advisor have been reviewed and descriptive analysis has been carried out on these comments. Thus, the thoughts of people, who had “a real slum experience” in Delhi, where poverty became a personal/private show, and the role of tour guides in formation of those opinions have been revealed. In consequence of the analysis, it is observed that especially the regional tour guides had a significant role on formation of thoughts and although many tourists have concerns about visiting this region, tour guides are important in making them believe that ‘they are doing something good’ by visiting this region and participating in slum tourism.

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

\* Sorumlu Yazar

E-posta: [arzutoker@anadolu.edu.tr](mailto:arzutoker@anadolu.edu.tr) (A. Toker)

**Makale Künyesi:** Toker, A. (2019). Gecekondu Turizminde Turist Rehberlerinin İlham Verici Rolü. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7(4), 3029-3044.

DOI: 10.21325/jotags.2019.514

## GİRİŞ

“Gecekondu (slum)” kavramı, yaklaşık 150 yıldır belirli bir sosyal uygulamayı ifade etmek için kullanılmaktadır. Geçmişte bu uygulamada, zengin nüfus grupları, boş zamanlarında yoksul kent nüfusunun yerleşim yerlerini ziyaret etmekteydi. Bu uygulamanın kökenleri; kuzey ülkelerinde, özellikle modern turizmin geliştiği İngiltere ve ABD’de yatmaktadır. Gecekondu kavramı; her zaman *karanlığı, düşük olanı ve bilinmeyen tarafı* sembolize etmiştir. Zengin nüfusun perspektifinden bakıldığında; yoksul kentsel alanlar, *ötekilerin yaşadığı alanlar* olarak inşa edilmiştir. Buna göre ele alındığında, boş zaman değerlendirme amacıyla gecekondu mahallerini ziyaret etmek *ötekileri* deneyimlemek için yapılmıştır. Bununla birlikte öteki olarak tanımlanan şey, bir tarihsel dönemden diğerine ve içinde bulunduğu sosyal bağlama göre değişmiştir (Steinbrink, 2012, s. 218). Bağlamın değişmesiyle beraber, yüzyılın başlarında boş zamanları değerlendirmek için gecekondu ziyaretleri yapmak popülerliğini yitirmiştir. Ancak 1990’ların ortalarına gelindiğinde, gelişmekte olan ülkelerin küreselleşen şehirlerinde gecekondu turizmi yeniden popüler hale gelmiştir. Gecekondu turlarına katılanlar; popüler turistik çekim merkezlerini ziyaret etmek, oradaki kültürü deneyimlemek veya iyi otellerde kalmak isteyenlerden çok farklı olarak; gittikleri bölgenin daha zor, daha karanlık veya daha gerçek yüzünü görmek isteyenlerden oluşmaktadır. Bu şehirlerin, en dezavantajlı bölgelerinin ziyaret edilmesi bu yeni turizm türünün en belirgin özelliğidir. Rehberli olarak organize edilen bu turların çoğu profesyonel şirketler tarafından pazarlanmaktadır. Bu turların birincil hedef kitlesi uluslararası turist gruplarıdır (Rolfes 2010, s. 421). Gecekondu turları aracılığıyla yoksulluk ile refah; mutsuzluk ile eğlence ilginç bir şekilde yan yana gelerek turistik tüketimin bir nesnesi haline gelmektedir.

Gecekondu turizmi, birçok araştırmada yeni bir turizm şekli olarak anılsa da görüldüğü gibi bu deneyim 19. yüzyıla tarihlenmektedir. Bugünün gecekondu turizmine bakıldığında da Victorian Dönemi’nin *slumming* (yoksul bölgeleri dolaşım hayır işlemek) geleneği çerçevesinde ele alınabilir. Koven (2004), gecekondu dolaşım geleneğinin, 1890’lar boyunca İngiliz üst sınıf arasında popüler bir aktivite olduğunu belirtmektedir. Londra’nın şehir merkezi etrafındaki gecekonduları ziyaret etmek, sosyal problemlerden konuşabilmek için ilk elden deneyim sahibi olmayı ifade etmektedir. Bu o kadar önem verilen bir etkinlik olmuştur ki, Whitechapel ve Shoreditch gibi yoksul bölgeler Baedeker’in seyahat rehberinde yer almıştır (Koven, 2004, s. 1). Bu yaklaşımın merkezinde, özellikle bir kentin *yoksul, öteki ve karanlık* taraflarını turistik amaçlarla ziyaret etmek yer almaktadır. Böylece gerçekliğin ve otantikliğin peşinde olanlar arzuladıkları deneyimi yaşayabileceklerdir (Rolfes, 2010, s. 422). Yoksul bölgeleri ziyaret ederek, hayırseverlik ruhunu ortaya koyma imkânına kavuşacak orta ve üst orta sınıflar, bu turları satın alarak ve gezdikleri bölgelerde tüketim faaliyetleri gerçekleştirerek faydalı şeyler yapabilecektir. Diğer bir deyişle, yoksul mahallelerde gezmek, alışveriş yapmak, yemek yemek, çocuklara küçük hediyeler vermek, kadınların sorunlarını dinlemek gibi faaliyetler onların karanlıkta kalmış yaşamına katkı sağlamak anlamına da gelmektedir. Gecekondu turlarını düzenleyenler ve bu turlara katılanlar açısından durum böyle görünse de gecekondu turizmi birçok yönden yoğun eleştiri almaktadır (Ma, 2010; Burgold and Rolfes, 2012; Ramos, 2018). Gecekondu turlarına katılan turistlerin etkinlikleri röntgencilikle ilişkilendirilirken, hem kamusal söylemlerde hem de medyada ahlaki olarak eleştirilmektedir (Weiner, 2008; Robertson, 2012; Monroe and Bishop, 2016). Gecekondu turizmi deneyimi yaşamak isteyen turistler, ahlaksız birer avcı olarak adlandırılmakta; turist bakışının yoksulluğa bakışı ise hayvanat bahçelerine yapılan ziyaretlerdeki bakışa benzetilmektedir (Steinbrink, Frenzel and Koens, 2012). Gecekondu turlarının diğer

eleştirel yönleri göz önüne alındığında, bu eleştirilerin çoğunlukla şu sorunlara odaklandığı sonucuna varılabilir: İnsanların yoksullukları birer gözlem nesnesine dönüştürülmektedir. Ziyaretçiler, bölge sakinleriyle iletişimini minimum seviyede tutmakta ve etkileşimin anlamı ile ilgilenmemektedir. Yerli halk gelirden en düşük paya sahip, kazanan taraf seyahat acenteleri olmakta ve yoksulluğa çözüm bulmak yerine bu turlar yoluyla daha fazla para kazanmak için yoksulluktan faydalanarak ve günlük yaşamlarını bir eğlence meselesine dönüştürerek insanların mahremiyetini ve çıkarlarını korumak için çaba göstermeyi bırakmaktadırlar (Tunca, 2011).

Bu çalışmada incelenen gecekondular; tek başına özel bir tur veya en fazla beş kişiden oluşan gruplar şeklinde, yerel bir rehber eşliğinde Delhi'nin en büyük gecekondular mahallesinde, labirente benzeyen sokaklarda gerçekleşmektedir. Yaklaşık iki-üç saatte tamamlanan turlarda turistler; özellikle çocuklar ve kadınlarla iletişim kurma, yerel okulları ziyaret etme, çok zor şartlar altında yaşayan insanların hayatta kalma mücadelesine tanık olma, geleneksel şarkıcı ve dansçıların performansını izleme veya eğer isterlerse yerel halkın ürettiği geleneksel ürünleri satın alma gibi etkinlikler gerçekleştirmektedirler. Böylece turistler Delhi'nin *öteki tarafını* deneyimleme fırsatı yakalamaktadır (<http://peteindia.webs.com/slum-walks-in-delhi>).

## GECEKONDULAR TURİZMİ VE TURİST REHBERLERİ

### Gecekondular Turizmi

Gecekondular turizmi, 1990'lı yılların ortalarında Rio de Janeiro'da başlatılmış ve dört kıtada yedi büyük metropolde yayılım göstermiştir (Ma, 2010). Gecekondular turlarının hızla yayılmasında, bu turların geleneksel kültürel turlar arasında eşsiz bir konumda olması ve kitle iletişim araçlarında sıkça gündeme gelmesi etkili olmuştur. Gecekondular turizmiyle ilgili olarak 2008'de New York Times'ta yayımlanan ilk makaleden beri (Weiner, 2008) konuyla ilgili birçok çalışma yapılmakta ve çalışmalar iki yönlü olarak devam etmektedir. İlki, çoğu gecekondular turları kâr amacı güden şirketler tarafından gerçekleştirilmekte ve kazanılan paralar sıklıkla gecekondulara bağışlanmamaktadır. İkincisi, gecekondular sakinlerinin yaşamı Batılı turistler için aşağılayıcı bir şekilde sergilenmektedir. Sonuç olarak, gecekondular turları genellikle sömürücü, röntgenci ve emperyalist şeklinde adlandırılmaktadır (Ma, 2010, s. 3-4).

Kimileri dezavantajlı ve marjinal kentsel alanların değerlendirilmesi ve pazarlanmasının eleştirel ve şüpheli etkisine atıfta bulunarak "*slumming*" ya da "*olumsuz manzara*" (Rolfes, 2010, s.2) sloganlarıyla turlar düzenlenmektedir. Koven (2004, s. 9), Oxford İngilizce Sözlüğü'nün yaptığı tanıma dayanarak gecekondular turlarını özellikle hayırseverlik amacıyla yapılan gecekondular bölgesi ziyaretleri olarak tanımlamaktadır. Yoksullaştırılmış bölgelere yapılan turlar; tur operatörleri tarafından ise *otantik, bilinenin dışında, yerlilerle etkileşime girme fırsatı* gibi ifadelerle tanımlanmaktadır. Çoğunlukla kullanılan adlandırmalar yoksulluk turizmi (poverty tourism, poorism), gecekondular turizmi (slum tourism), olumsuz gezip görme (negative sightseeing), gerçeklik turları (reality tours), sosyal turlar (social tours), hatta bazen merhamet turizmi (pity tourism), adalet, politik ve devrimci turizm olarak ifade edilebilir (Rolfes, Steinbrink and Uhl, 2009, s.11). Alanyazında gecekondular turizmi yaygın değildir ve yoksulluk turizmi kavramı kullanılmaktadır. Bilimsel literatürde nadiren gecekondular turizmi kavramı kullanılmasına rağmen, Hannam ve Diekmann, Delhi'deki gecekondular bölgelerinde gündelik kültür turizminin bir biçimi olarak ifade edilen bu turlara atfen gecekondular turizmi kavramını kullanmıştır (Hannam and Diekmann, 2010). Ancak Hindistan ve

Afrika'daki bazı internet sitelerinde Dharavi, Kibera ve Soweto'daki turlara atfen gecekondurizmi kavramı dolaşıma sokulmuştur (Klepsch, 2010).

Rolfes (2010), gecekondurizminin genellikle uluslararası turistlerin ilgi odağı olduğunu, yerli turistlerin çok azının kendi ülkelerindeki yoksul bölgeleri görme veya ziyaret etme isteği olduğunu ifade etmektedir. Turistler çoğunlukla yoksulluğu görmek için isteklidirler ancak bunun yanı sıra ziyaret ettikleri ülkenin farklılığını, karmaşıklığını, otantik kültürünü ve yoksul insanların gerçek yaşam koşullarını deneyimlemek için de istek duymaktadırlar (Rolfes, 2010, s. 3). Sosyal bir özellik olarak algılanan kültür, farklılıkların gözlenmesi için bir araç olarak algılanır (Rolfes et al. 2009, s. 19). Turistler yoksulluğun içindeki toplumla, evlerle ve haysiyetle iletişim kurmak istemektedirler (Klepsch, 2010).

Hannam ve Diekman (2010), gecekondurizminin yüzeysel, metalaşmış ve karşılıklı olmayan bir temelde gerçekleşmesi durumunda hem ziyaretçilere hem de bölge sakinlerine potansiyel olarak zarar verebileceğini savunmaktadır. Rolfes (2010), örneğin Mumbai'de gecekondururlarını organize eden tek bir operatör olduğunu iddia etmektedir. Ayrıca turistlerin, Üçüncü Dünya ülkelerindeki yoksul insanların yaşadığı bölgeleri insani duygularla ziyaret etmesi ve yoksulluğun röntgeni bir şekilde tüketimi arasındaki çizginin ince olması sorunlu bir konu haline gelmektedir.

### **Turist Rehberleri**

Turist rehberleri ziyaretçilerine turları boyunca eşlik etmekte, seyahatlerini kolaylaştırmakta, ziyaretçilerin sorunsuz ve keyifli bir tatil geçirmelerini sağlamak ve ziyaret edilen yerler hakkında doğru bilgi vermektedirler. Turist rehberleri bu hizmetleri sunsalar da ziyaretçilerin memnuniyet ve memnuniyetsizlik düzeylerini belirlerken; ziyaretçilere bilgi, beceri, tutum ve davranışlarıyla rol model olarak hareket ederek bölge sakinleri ve bölge hakkında görüşlerini oluşturmalarını sağlar (Kuşluvan ve Çeşmeci, 2002, s. 235–236). Bilindiği gibi, bir turist rehberi, bir varış noktası ile turun katılımcıları arasındaki en önemli bağlantıdır ve ziyaretçilerin hizmetleriyle ilgili genel izlenimleri ve memnuniyetleri üzerinde büyük bir etkiye sahiptir. Turist rehberinin sunumu, turun amacına uygun olabilir veya turun uyumunu bozabilir (Toker, 2011).

Gecekondurizmi deneyimi açısından bakıldığında, turist rehberinin sunumu sayesinde, oldukça rahatsız edici bir sefalet içinde gerçekleşen bu turlarda katılımcıların hayata bakış açıları olumlu yönde değişebilir. Dahles'e göre (2002, s. 785), turist rehberleri bilgi verici, bilgi çeşmesi, öğretmen, motive edici, elçi, misyoner, animatör veya analist, lider ve grup şefidir. Turist rehberleri birkaç cümlele sadece çevirmenleri değil, turistlerin yeni kültürleri deneyimlemelerini ve diğer kültürleri görmelerini, duymalarını, koklamalarını, tatmalarını ve hissetmelerini sağlayan kişilerdir.

Birçok araştırmacıya göre, rehberin performansı turistlerin deneyimlerini temelden etkilemektedir. Örneğin, turist rehberleri turistlerin nereye gidecekleri, neyle uğraştıkları ve varış yerinin kültürüne ne şekilde maruz kalacakları üzerinde etkili olabilir. Ek olarak, yabancı turist grupları ayrıca turist rehberlerinin çevirilerine de bağlıdır. Turist rehberleri kültürlerarası dengeyi yeniden sağlamalı ve ev sahibi toplumun sosyal yapısı ile grup arasındaki etkileşimde arabuluculuk yapmalıdır. Bu nedenle, farklı bölgelere seyahat eden tur grupları, turist rehberleri

sayesinde, onlar tarafından yapılandırılmış ve yorumlanmış bu bölgeleri geniş bir şekilde deneyimleme olanağına sahiptir (Yu, Weiler and Ham, 2001, s. 76–77).

Bu çalışmada da içeriği ve kapsamı açısından oldukça tartışmalı olan gecekondururlarıyla ilgili turistlerin bakış açısının ne şekilde oluştuğu, turistlerin olağandışı bu sefalet içerisindeki turları yorumlamalarında turist rehberlerinin ilham verici rolünde etkili olan unsurlar ortaya konulacaktır. Turist rehberlerinin, bir deneyimi sunuş biçiminin turistlerin düşünce dünyasında nasıl yankı bulduğu takip eden bölümlerde tartışılacaktır.

## **YÖNTEM**

Gecekondururları genel olarak rehber eşliğinde iki-üç saat boyunca yürüyerek ya da bir araçla yapılmaktadır. Birçok tur şirketi, İngilizce bilen bir rehberle birlikte gecekondurakinlerinin iş yerlerine ya da evlerine girme şansı vererek gecekondur yaşamını turistlerin deneyimlemelerini sağlamaktadırlar. Dil engelleri nedeniyle gecekondurakinleriyle doğrudan etkileşime giremeyen turistler ya yerli insanlarla etkileşime geçememekte ya da rehberleri aracılığıyla iletişime geçmektedirler (Bob, 2010, s. 4).

Bu çalışma, Yeni Delhi'deki gecekondur bölgelerinde yaşayan insanlar için gönüllü çalışmalar yürüten ve 2012 yılından beri faaliyette olan *Providing Education to Everyone* adlı bir organizasyon şirketi için çalışan bölgesel turist rehberleriyle ilgilidir. Bu çalışmada, Hindistan'ın Delhi kentinde gerçekleştirilen gecekondur turlarının *ilham verici* bir deneyim olarak algılanmasında turist rehberlerinin rolünü araştırmak için nitel bir araştırma yöntemi benimsenmiştir. Bu nedenle, yapılan çalışmalardaki eleştirilerin aksine gecekondur turları sırasında turistlerin “iyi bir şey yaptıklarına” inanmaları sürecinin ortaya çıkmasında turist rehberlerinin rolleri ortaya konacaktır.

Nitel veri analizinde üç yol önerilmektedir: Birinci yol, toplanan verinin özgün formuna mümkün olduğu kadar sadık kalarak ve gerektiğinde araştırmaya katılan bireylerin söylediklerinden doğrudan alıntı yaparak betimsel bir yaklaşımla verileri okuyucuya sunmaktır; veriler ve ulaşılan sonuçlar birbirine anlatım olarak çok yakındır. Örneğin, görüşmelerden uzun aktarımlar yapılabilir ve gözlem notları özgün haline yakın bir biçimde betimlenebilir. İkinci yol ise, birinci yaklaşımı da içeren bir biçimde, bazı nedensel ve açıklayıcı sonuçlara ulaşmak amacıyla “sistemik analiz” yapmaktır. Veriler betimsel bir yaklaşımla sunulur ve belirlenen bazı temalar ve temalar arası ilişkiler belirlenir. Bu yaklaşımda araştırmacı, veri analizini bir adım öteye götürmekte ve okuyucuya yardımcı olabilecek birtakım ek analizler yapmaktadır. Üçüncü yaklaşımda ise araştırmacı, birinci veya ikinci yaklaşımı temel alır ve buna ek olarak, veri analizi sürecine kendi yorumlarını da dâhil eder (Yıldırım ve Şimşek 2013, s. 253).

Bu çalışmada, Tripadvisor.com üzerindeki “Slum Walks in Delhi” başlığı altındaki 07.2012 ve 10.2019 tarihleri arasında İngilizce dilinde yazılan 293 (Y1-Y293) turist yorumu incelenmiş ve bu yorumlardan turist rehberleriyle ilgili olan 215 turist yorumuna, Maxqda 12 yazılımı aracılığıyla betimsel analiz yapılmıştır. Bunun için öncelikle her yorum kodlanmış, kategorize edilmiş ve sonra temalara ayrılmıştır. Kodlayıcılar arası uzlaşma sağlanarak kod frekanslarının benzerliği, kodlanan bölümlerin ilişkisi, benzer kodların kullanılıp kullanılmadığı değerlendirilmiş ve kodlama süreci tamamlanmıştır. Araştırma kapsamında, turist rehberleri ile ilgili olan temalar belirlenerek turist rehberlerinin, turistlerin gezdikleri gecekondur bölgesini anlama ve yorumlamalarındaki rolleri ortaya konmuştur.

## BULGULAR

Bir turist rehberi, bir varış noktası ile turun katılımcıları arasındaki en önemli bağlantıdır ve ziyaretçilerin hizmetlerle ilgili genel izlenimleri ve memnuniyetleri üzerinde büyük bir etkiye sahiptir. Turist rehberinin sunumu, turun amacına uygun olabilir veya turun uyumunu bozabilir. Rehberlerin performansları; seyahat acentelerinin imajını, müşteri sadakatini veya ağızdan ağıza iletişimi etkileyebilir (Wong ve Wang, 2009, s. 249). Hindistan, Delhi'deki gecekondururlarında görüldüğü üzere, Tripadvisor.com'da yapılan yorumların yarısından fazlası o bölgede hizmet veren turist rehberlerine, rehberlerin turistlerin ziyaret ettikleri yeri anlaması ve yorumlanmasındaki rolüne değinmektedir. Bu çalışmanın amacı doğrultusunda gecekondururlarının ilham verici olmasında rehberlerin rollerini ortaya koyan ve gecekondururizmi deneyiminde turistlerin algılarını kapsayan yorumlara yer verilecektir. Bulgular aşağıdaki bölümde verilmiştir.

### Turist Rehberlerinin İlham Verici Rolü

Takip eden bölümlerde, turist rehberlerinin gecekondururizmi deneyiminde ilham verici rolleri ve turistlerin gecekondururizmi deneyimlerine ilişkin algıları üzerindeki etkisi hakkındaki yorumlar bu çalışmanın amacı doğrultusunda tartışılacaktır. Gecekondur mahallesindeki deneyim hakkında yapılan yorumların yarısından fazlası doğrudan rehberle ilgili görüşleri içermektedir. Yapılan analizler sonucunda; turist rehberleri hakkındaki yorumlar şu şekilde sınıflandırılmıştır: Otantik bir deneyim yaşatma, iyi kişisel özellikler, bilgiyi etkili verme, gecekondur bölgesinde yaşama, saygı duyulan ve tanınan biri olma, yabancı dil becerisi ve halkı için gönüllü çalışma. Bu kategoriler, turist rehberlerinin gecekondur deneyiminin insan yaşamına yönelik sömürücü ve röntgenci bir yaklaşım yerine, ilham verici ve göze açıcı bir deneyim olarak algılamasında önemini göstermektedir.

#### *Otantik bir deneyim yaşatma*

Gecekondur turlarına katılan turistler, yerel halkla ve onların gerçek yaşamlarıyla temas kurabildikleri ölçüde yaşadıkları deneyimin otantik olduğu izlenimine kapılmaktadır. Diğer yandan gecekondur bölgelerinde yaşayan insanlara yardım etme fırsatı elde etmeleri de bu deneyimi turistler için eşsiz kılmaktadır. Rehberlerin otantik bir deneyim yaşatarak turistlerin düşünceleri üzerindeki etkilerine yönelik bazı yorumlar aşağıda yer almaktadır:

*"...Tanıştığım en muhteşem adamlardan biri! Yaptıkları turlar sayesinde yerel halk için ne kadar para kazanıldığı belliydi ve çok otantik ve eşsiz bir deneyime girdik..." (Y260)*

*"...Shadipur'da, gecekondur mahallesindeki insanlar tarafından tanınan ve yürüyüş boyunca çok sayıda otantik buluşma sağlayan rehberimiz tarafından karşılandık..." (Y203)*

*"...Geziyi en keyifli yapan şey, rehberin bize gecekondurulardan bahsederken çok sayıda insanla tanıştırmasıydı..." (Y216)*

*"...Gecekondur turu harika bir deneyimdi. Ben buna bir tur demezdim, ama tam olarak aradığımız şey bir deneyim yaşamaktı! Bir gecekondur mahallesinde turist olmak değil, gecekondur mahallesinde büyüyen çocuklarla ve orada yaşayan insanlarla birkaç saat geçirmek istedik. Genel olarak, harika bir deneyim oldu..." (Y55)*

*"...Bu, bizim için daima hatırlanacak eşsiz bir deneyim oldu. Rehber, gecekondur mahallelerinde inanılmaz derece saygı görüyor. Herkes bizi gülümsemeler ve kucaklamalarla karşıladı..." (Y190)*

“...Bu ziyaret, bana daha fazla “yaşam” deneyimi kazandırdı. İnsanlar çok misafirperverdi ve kendimi röntgenci gibi hissetmedim. Sayısız diğerleri arasında dikkat çeken husus, birçok mutlu insanın mutlu görünmesiydi... (Y157)

“...O götürdüğü yerde, küçük küçük alanda 20.000 insan yaşıyordu. Çok üzücü, mücadele yüzleri göreceğimi hayal ettim. Ancak bu doğru değildi. İnsanlar zor şartlarda yaşıyorlardı. Su yoktu, tuvalet yoktu ve sokakta yemek yapıyorlardı. Ama onlar enerji doluydu. Birçok çocuk, erkek ve kadın biz yabancılara gülümsedi. Bu gülümsemeler beni bir şekilde üzdü. Mükemmel bir deneyimdi...” (Y40)

### **İyi kişisel özellikler**

Tripadvisor.com üzerindeki yorumlar incelendiğinde; turist rehberlerinin iyi olarak nitelendirilebilecek davranış ve bireysel özellikleri gecekondur tur deneyimini ve turistlerin bu bölgeyi yorumlamaları üzerinde etkili olmaktadır. Turistler, kendilerine rehberlik eden kişileri; hayranlık uyandırıcı, arkadaş canlısı, mükemmel, sevgi dolu, yardımsever, cesaret verici, inanılmaz, süper insan vb. sıfatlarla ifade etmektedir. Bu yorumlardan bazıları aşağıda verilmektedir:

“...Rehberimiz, tıpkı modern zaman azizesi gibi davranıyordu...” (Y26)

“...Rehberimiz gerçekten harika biriydi. Çok büyük bir kalbi var ve birçok insana yardım ediyor...” (Y243)

“...Rehberimiz hem içten hem de dıştan güzel bir insandı...” (Y19)

“...Rehberimiz iyi eğitilmiş ve akıllı biriydi...” (Y8).

“...Birçok insan gibi insanların yoksulluklarının cazibe haline getirme düşüncesiyle rahatsızlık duyuyordum. Ancak rehberlerimizin hassas davranışları, bunu değiştirdi...” (Y121)

### **Bilgiyi etkili verme**

Bilindiği gibi turist rehberlerinin turistleri bilgi verici rolleri, bir tur esnasındaki en asli rollerinden biridir. Rehberlerin turistlere verdiği bilgiler o destinasyona yönelik olabileceği gibi davranışsal ya da eğitimsel de olabilir (Hu, 2007, s. 34). Turist rehberlerinin bir varış noktası ile turistler arasındaki en önemli bağlantı olduğu göz önüne alındığında, bölge halkı ve bölge hakkındaki izlenimlerin turist rehberleri tarafından sağlanan bilgiler tarafından oluşturulduğu görülmektedir. Bu araştırma kapsamındaki turistlerin yorumları incelendiğinde bu gerçek bir kez daha ortaya çıkmıştır. Gecekondur bölgesindeki rehberlerin verdikleri bilgiler ve bilgiyi aktarma biçimleri turistlerin deneyim hakkındaki görüşleri üzerinde etkili olmaktadır.

“...Bana rehberlik eden kişi sadece harika bir insan değildi; aynı zamanda aileleri, orada yaşayan insanların hikayeleri ve gecekondulara neden olan Hint toplumunun yapısı hakkında da bana çok fazla bilgi verdi...” (Y35)

“...Gecekondur mahallesinde yaşayan insanların farklı etnik kökenlere ve yaşam durumlarına dair her şeyi açıkladılar...” (Y92)

“...Siz bölgeyi ziyaret ederken, gördüğünüz her şeyi anlamınıza yardımcı olmak için açıklayacak...” (Y100)

“...Rehberimiz, sadece gecekondur mahallesini göstermekle kalmadı aynı zamanda bir gecekondur mahallesinde yaşamının nasıl bir şey olduğunu da anlamamıza yardımcı olmaya çalıştı...” (Y122)

“...Gerçek Hindistan'ı görmenin ve farklı kültür ve yaşam tarzını tecrübe etmenin harika bir yolu. Çok şaşırtıcı, çok bilgilendirici bir rehberdi...” (Y228)

“...Rehberimiz müthiş bir iletişimciydi ve içinde yaşadığı toplumdaki insanların potansiyelini anlamamıza yardımcı olmaya istekliydi...” (Y229)

### **Gecekondu bölgesinde yaşama**

Turist rehberlerinin yerel halkın bir parçası olması, turistlerin gözlemlendiği yoksulluk deneyiminin olumlu algılanması üzerinde etkili olduğu yorumlardan anlaşılmaktadır. Bu nedenle, rehber tarafından sağlanan bilgilerin daha ikna edici olduğu ve bu turlara katılarak “orada yaşayan insanlara yardım ettiğini hissetme” fikrini desteklediği anlaşılmaktadır.

“...Rehberin aynı koşullarda yetişmesi, gecekondu bölgesinde yaşayan çocukların zorluklarını anlamasının ve özellikle kız çocukları için gelecek sağlamaya çalışmasının bir göstergesi...” (Y241)

“...Yürüyüş, gecekondu bölgesinde yaşayan yerel bir rehberin eşliğinde gerçekleşiyor ve bu, tüm deneyimi otantik kılıyor...” (Y81)

“...Gecekondu bölgesinde yaşadığı için sadece şimdiki zamanla ilgili değil geçmişle ilgili her şeyi biliyordu ve herkesi tanıyordu...” (Y29)

“...Gecekondu turu mükemmeldi, önemle belirtilmesi gereken bir şey, bize gecekondu bölgesinde yaşayan bir kadın rehberlik etti...” (Y209)

“...Rehber, gecekonduculardan gelen ve hiçbir rehberin size veremeyeceği birçok farkındalık ve bilgi veren bir kadındı...” (Y281)

### **Saygı duyulan ve tanınan biri olma**

Gecekondu bölgesinde faaliyet gösteren rehberler, bölgenin yerel halkından olmaları, yaşamlarını orada sürdürmeleri ve kendileri aracılığıyla bölge halkının birçok kazanım elde etmesi nedeniyle bölgenin tüm sakinleri tarafından tanınmaktadır. Bunun yanı sıra bölge halkının rehberlere hayranlık uyandıracak kadar saygı duyması, turistlerin gecekondu deneyimini yorumlamalarında etkili olmaktadır. Turistler tarafından belirtilen birçok görüşte yer bulan bu duruma ilişkin bazı yorumlara aşağıda yer verilmiştir:

“...Bölge halkının tamamının rehberlerin varlığına çok saygı duyduğu açıktı...” (Y130)

“...Rehber ile bölge sakinlerinin etkileşimini izlemek size neden orda olduğunuzu hatırlatır...” (Y142)

“... Her köşede rehberimizi ve bizi selamlamak isteyen çocuklar ve yetişkinler vardı...” (Y169)

“...Rehberimiz, modern zaman azizesi, bacaklarına çocuklar sarılmadan, kucaklaşmadan, selamlaşmadan yürüyemedi. Herkes, özellikle de çocuklar onu tanıyordu...” (Y222)

“...Gecekondu bölgesindeki herkesin rehberimize bu denli saygı duyduğunu görmek şaşırtıcıydı...” (Y242)



### **Yabancı dil becerisi**

Turistler bir kültürü, gittikleri bölgenin yaşam biçimini ve orada neler olduğunu anlamak için iyi dil becerilerine sahip bir rehberle ihtiyaç duymaktadırlar. Turist rehberleri kültürlerarası köprüler ve turistler ile yerel halk arasındaki kültürün yorumlayıcıları olan iletişimcilerdir. Çoğunlukla Batılı turistler tarafından ziyaret edilen bu bölgedeki gecekondular deneyimini gerçekten anlamak (olması gerektiği gibi) ve yorumlamak için, tur rehberlerinin dil becerileri doğal olarak yaptıkları işin özünü oluşturmaktadır. Gecekondular rehberlerinin yabancı dil becerileriyle ilgili turist yorumları aşağıda yer almaktadır:

*“...Rehberimizin İngilizcesi çok iyiydi ve gecekondular mahallesinin sosyal yapısı siyaset ve gecekondular bölgelerindeki aile hayatı hakkında bize birçok eğitici bilgi verdi...” (Y241)*

*“...Rehberimizin İngilizcesi çok iyiydi...” (Y237)*

### **Halkı için gönüllü çalışması**

Gecekondular rehberlerinin yaşamlarını özellikle kadınlar ve çocuklar için gönüllü çalışmalara adanmışlığı gerçeği, gecekondular bölgelerinde yaşayan turistlerin de kalbini erittiği gözlenmektedir.

*“...Rehberimiz, gecekondular mahallesindeki herkesin annesi gibiydi. Gördüğü herkese para, zaman, yiyecek, sevgi ve mutluluk veriyor... (Y24)*

*“...Rehberimiz, 10 yıldır gecekondular bölgesindeki halk için özellikle kadınlar ve çocukların sosyal bakımları için gönüllü olarak çalışan bir kadındı...” (Y194)*

*“...Rehberimiz, çocuklara ücretsiz eğitim sağlayan üç okuldan ve yalnızca kadınlara yönelik bir güzellik/dikiş-nakış okullarından sorumlu. O; şefkatli, adanmış ve çalışkan bir kadındı...” (Y271)*

*“...Gecekondular bölgesinde yaşayan rehberlerimiz, çocuklar ve kadınların hayatını geliştirmek için gönüllü olarak çalışıyorlar. Bu, gerçekten çok etkileyici...” (Y272)*

*“...Herkesi bir doktormuş gibi kontrol ediyordu, tavsiyeler veriyordu, neden okula gitmediklerini soruyordu...” (Y220)*

### **SONUÇ**

Hindistan'ın Delhi kentindeki gecekondular bölgelerinde yoksulluğun bir turizm nesnesi olarak sergilendiği ve “gerçeklik turları” olarak normalleştirildiği gecekondular turları her gün daha fazla insanı çekmektedir. Bu turlara atfedilen sosyal anlam, turistlerin insancıl duygularla yoksullara yardım ettikleri ve hayatlarına büyük katkılar sağladıkları duygusuna hitap ettiği inancını güçlendirmektedir. Gecekondular bölgelerindeki bu üç saatlik turlar boyunca hayatlarının anlamını sorgulayan turistlerin, huzursuz çocukları ve kaygısız yaşamları için utanma duyguları ortaya çıkmaktadır. Bununla birlikte, kötü hijyen koşullarından tedirgin oldukları için yürüyüş esnasında pantolonlarının paçalarını kıvrımayı veya dezenfektan kullanmayı da ihmal etmemektedirler. Tur boyunca, inanılması çok güç olan bu yoksulluk ve zorlu koşullara rağmen, bu insanların nasıl olup da sürekli gülümseyip mutlu olduklarını kendilerine sormaktadırlar. Tüm bu karmaşık hisler arasında, gecekondular turunu organize eden sivil toplum kuruluşuna para ödemekte, birkaç el yapımı hediyelik eşya satın almakta, çocuklara şeker vermekte, onlarla

fotoğraf çekirtmekte ve böylece yoksullara yardım etmektedirler. Turistler, bu gönül rahatlığı ile konforlu otel odalarına dönmekte ve seyahat planlarına; gecekondü bölgesinde yaşayanlar ise yoksul kalmaya ve yaşam için mücadele etmeye devam etmektedirler.

Bu çalışmada, yoksulluğun kişisel/özel bir şov haline geldiği Delhi'de “gerçek bir gecekondü deneyimi” yaşayan insanların düşünceleri ve bu düşüncelerin oluşumunda turist rehberlerinin rolü ortaya konulmuştur. Yapılan analizler sonucunda özellikle yerel rehberlerin turistlerin düşüncelerinin oluşumunda önemli rol oynadığı ve pek çok turistin bu bölgeyi ziyaret etme konusunda güvenlik, röntgenci gibi hissetme, özel hayata saygısızlık etme gibi endişeleri olmasına rağmen, rehberlerin bu endişelerin giderilmesinde yoksul mahalleri ziyaret ederek ve gecekondü turizmine katılarak 'iyi bir şey yaptıklarına' inanmalarını sağlamak gibi önemli bir rolü olduğu görülmüştür. Gecekondü bölgelerinde yaşayan insanların bu zor şartlar altında nasıl yaşadığı ve nasıl bu kadar mutlu olduğu konusunda büyük bir merak duyan turistlere, bu noktada rehberler turistlerin gerçekten görmek istediklerini göstermektedirler. Bu noktada, MacCannel (1973)'in *sahnelenen otantiklik* kavramına gönderme yapmak gerekmektedir. Yapılan analizlerde, incelenen yorumlar ele alındığında turistlere gösterilen unsurların sürekli olarak tekrar etmesi, çok doğalmış ve kendiliğindenmiş gibi görünen her şeyin aslında bir kurgu olduğu düşüncesini oluşturmuştur. Her türlü zorluğa rağmen hayatta kalmayı başaran kadınların turistleri çay içmeye ve yiyecek ikram etmek için evlerine davet etmelerinin, çocukların para için değil turistlerle fotoğraf çekirtmek için yalvarmalarının veya İngilizcelerini pratik yapmaya çalışmalarının, turistlere neşe içerisinde gülümseyip şarkılar söylemelerinin bu kurgunun öğeleri olduğu düşünülmektedir. Turist rehberleri ise, bu mutluluk anlarını turistlere aşına oldukları yollar ile göstermektedirler. Turistlerin yorumlarından, bu gecekondü bölgelerindeki her şeyin bir ritüel gibi tekrarlandığı ve sahnelendiği anlaşılmaktadır. Turist rehberlerinin bilgiyi etkili bir şekilde vermesi, bu gecekondü deneyiminin turistlere gerçek bir hayat dersi gibi algıladıkları bir deneyim olması nedeniyle çok önemlidir.

Sonuç olarak; yapılan analizlerde araştırma kapsamına alınan turist yorumlarının incelenerek, turist rehberlerinin belirlenen özelliklerinin, insanların röntgencilik konusundaki endişelerini etkileyerek değiştirdiği ve bu deneyimi yorumlamalarına ve anlamlandırmalarına yardımcı olduğu sonucuna varılmıştır. Bu özellikler; turistlere otantik bir deneyim yaşatmaları, iyi kişisel özelliklere sahip olmaları, bilgiyi çok etkili vermeleri, gecekondü bölgesinde yaşamaları, saygı duyulan ve tanınan biri olmaları, yabancı dil becerisine sahip olmaları ve halkı için gönüllü çalışmaları olarak sıralanabilir.

Bu çalışmanın sonuçları, turist rehberlerinin, gecekondü turizmini deneyimleyen turistlerin deneyimlerinde, turist rehberlerinin rollerinin araştırılmaya değer olduğunu ortaya koymuştur. Turistlerin herkesin görebileceği şekilde insanlara yardım etmeleri ve bunu sosyal medya aracılığıyla tüm dünyaya anlatmaları gibi etik olarak tartışılabilir konuların bir erdem olarak hissedilmesi, üç saatlik bir turun sonunda rehberlerin, turistlerin hayata dair değerlerini temelden sarsmaları ve onlara yeni pencereler açmaları, yoksulluğu izlemenin turistik bir cazibe olabileceğinden endişelenirken gecekondü mahallesine giderek “iyi” bir şey yaptıklarına inanmaları gibi sıralanabilecek iddialı sonuçlar bir turist rehberinin sunumunu yaptığı bölgedeki önemini göstermektedir.

Turist rehberlerine ilişkin yapılan birçok çalışma (Yıldız, Kuşluvan ve Şenyurt, 1997; Cohen, 2004; Tosun ve Temizkan, 2004; Zhang ve Chow, 2004; Karamustafa ve Çeşmeci, 2006; Hu, 2007; Yarcın, 2007; Heung, 2008; Kong, Cheung and Baum, 2009; Toker, 2011; Yetgin, 2017); onların turistler, yerel halk veya işletmeciler açısından

rollerini ortaya koymaktadır. Bu çalışma ise, turist rehberlerinin üstlendikleri birçok rol ve görevin yanı sıra turistlerin düşünce dünyalarına etki etmeleriyle turist deneyiminde *ilham verici* bir rollerinin de olduğunu ortaya koymuştur. Bu çalışma, bu yönüyle literatüre katkı sağlamaktadır. Rehberlik mesleği açısından düşünüldüğünde ise, turistlerle neredeyse 24 saat zaman geçiren turist rehberleri, turist deneyiminin şekillenmesinde bir başrol oyuncusudur. Çalışmada da görüldüğü üzere, bazı yönleriyle etik kaygılara neden olan gecekonduturlarını, turistlere yeni bir yaşam anlayışına uzanan bir pencere gibi açma gücüne sahip turist rehberlerinin turizm alanında önemi tartışılmayacak derecede büyük rolleri olduğu bir kez daha açığa çıkmıştır. Turist rehberlerinin rolleri ile ilgili yapılacak olan bundan sonraki araştırmaların, bu çerçevede dikkate alınarak yapılması önem taşımaktadır. Ayrıca turist rehberi adaylarının eğitim programlarına, turlarda üstlendikleri rollerle ilgili derslere yer verilmesi önerilmektedir.

## **KAYNAKÇA**

- Burgold, J., and Rolfes, M. (2013). Of voyeuristic safari tours and responsible tourism with educational value: Observing moral communication in slum and township tourism in Cape Town and Mumbai. *DIE ERDE–Journal of the Geographical Society of Berlin*, 144(2), 161-174.
- Cohen, E. (2004). The tourist Guide: The origins, structure and Dynamics of a role. *Contemporary tourism diversity and change*. (Ed: J. Jafari). UK: Elsevier Ltd. ss. 159-177.
- Dahles, H. (2002). The politics of tour guiding image management in Indonesia, *Annals of Tourism Research*, 29(3), 785–787.
- Freire-Medeiros B. (2012). *Touring Poverty*. London: Routledge.
- Hannam, K. and Diekmann, A. (2010). *Tourism and India: A critical introduction*. London: Routledge.
- Heung Vincent, C.S. (2008). Effects of tour leader's service quality on agency's reputation and customers' word-of-mouth. *Journal of Vacation Marketing*, 14(4), 305–315.
- Hu, W. (2007). *Tour guides and sustainable development: The Case of Hainan, China*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Ontario, Canada: University of Waterloo.
- Hutnyk, J. (1996). *The rumour of Calcutta: Tourism, charity, and the poverty of representation*. London: Zed Books.
- Karamustafa, K. ve Çeşmeci, N. (2006). Paket tur operasyonlarında turist rehberlerinin karşılaştığı yönetsel sorunlar üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1), 70–86.
- Klepsch, L. (2010). *A critical analysis of slum tours: Comparing the existing offer in South Africa, Brazil, India and Kenya*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Brüksel: Université Libre de Bruxelles-Institut de Gestion de L'Environnement et d'Aménagement du Territoire-Faculte des Sciences.
- Kong, H., Cheung C. ve Baum T. (2009). Are tour guides in china ready for thebooming tourism industry?. *Journal of China Tourism Research*, 5, 65–76.
- Koven, S. (2006). *Slumming: Sexual and social politics in Victorian London*. Oxford: Princeton University Press.

- Kuşlivan, S. ve Çeşmeci, N. (2002). Türkiye’de turist rehberliği eğitiminin sorunları ve yeniden yapılandırılması, Turizm Eğitimi Konferansı-Workshop, Ankara: T.C. Turizm Bakanlığı Genel Müdürlüğü.
- Ma, B. (2010). A Trip Into the Controversy: A Study of Slum Tourism Travel Motivations. İçinde P. Conn (Eds), Undergraduate Humanities Forum Research, 1-51, United States of America: University of Pennsylvania Humanities Forum, Pennsylvania.
- MacCannell, D. (1973). Staged authenticity: Arrangements of social space in tourist settings. *American journal of Sociology*, 79(3), 589-603.
- Monroe, E. and Bishop, P. (2016). Slum tourism: helping to fight poverty ...or voyeuristic exploitation? *Tourism Concern Research Briefing*. <https://www.tourismconcern.org.uk/wp-content/uploads/2016/02/Slum-Tourism-Report-print-web.pdf> adresinden 06.12.2019 tarihinde alınmıştır.
- Ramos, T. (2018, April 01). Slum tourism: Is it ethical? <https://www.travindy.com/2018/04/slum-tourism-is-it-ethical-interview-with-elisa-spampinato/> adresinden 06.12.2019 tarihinde alınmıştır.
- Robertson, L. (2012, March 7). Do “slum tours” profit of the poor? <http://www.bbc.com/travel/story/20120307-ethical-traveller-do-slum-tours-profit-off-the-poor> adresinden 06.12.2019 tarihinde alınmıştır.
- Rolfes, M., Steinbrink, M. and Uhl, C. (2009). Townships as attraction. A case study on township tourism in Cape Town. Potsdam: Universitätsverlag.
- Rolfes, M. (2010). Poverty tourism: Theoretical reflections and empirical findings regarding an extraordinary form of tourism. *GeoJournal*, 75(5), 421-442.
- Saint-Upéry, M. (2010, October 21). Left at the crossroads: Ogling the poor. <https://sputniknews.com> adresinden 18.08.2019 tarihinde alınmıştır.
- Salter, S. (2012, October 30). Slum Tourism: Beneficial or Voyeuristic? <http://www.thedepartureboard.com> adresinden 25.08.2018 tarihinde alınmıştır.
- Selinger, E., and Outterson, K. (2009). The ethics of poverty tourism. Boston University School of Law Working Paper No. 09-29.
- Slum Walks. (n.d.) In Pete India. <http://peteindia.webs.com/slum-walks-in-delhi> adresinden 12.12.2018 tarihinde alınmıştır.
- Toker, A. (2011). Kültür turizminin sürdürülebilirliğinde profesyonel turist rehberlerinin rolü. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Tosun, C. ve Temizkan, R. (2004). Türkiye’nin dış tanıtım ve ülke imajında turist rehberlerinin rolü. 1. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi, Balıkesir Üniversitesi Yayınları, 345–364.
- Tunca, Y. (2011, April 16). Orta sınıfın soysuz merhameti ve yoksulluğun pornografisi. <http://bianet.org/> adresinden alınmıştır.

- Weiner, E. (2008, March 09). Slum Visits: Tourism or Voyeurism? <https://www.nytimes.com/2008/03/09/travel/09heads.html> adresinden 29.06.2019 tarihinde alınmıştır.
- Wong, J. Y. and Wang, C. H. (2009). Emotional labor of the tour leaders: An exploratory study. *Tourism Management*, 30, 249–259.
- Şimşek, H. ve Yıldırım, A. (2011). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yarcan, Ş. (2007). Profesyonel turist rehberliğinde mesleki etik üzerine kavramsal bir değerlendirme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18(1), 33–44.
- Yetgin, D. (2017). Turist rehberlerinin tükenmişlik ve ekonomik kaygı düzeylerinin mesleki bağlılık düzeyleri üzerindeki etkisi. (Yayımlanmamış doktora tezi). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yıldız, R., Kuşlivan, S. ve Şenyurt, Y. (1997). Türkiye’de turizmin gelişmesinde turist rehberlerinin rolü (Turist rehberliği öğretiminde yeni bir model: Nevşehir turist rehberliği bölümü programı ve değerlendirmesi), Hafta Sonu Semineri IV, Nevşehir: Nevşehir Üniversitesi Yayınları.
- Yu, X., Weiler, B. and Ham, S. (2001). Intercultural communication and mediation: A framework for analysing the intercultural competence of Chinese tour guides. *Journal of Vacation Marketing*, 8(1), 75–87.
- Zhang, H. Q. ve Chow, I. (2004). Application of importance-performance model in tour guides’ performance: evidence from mainland Chinese outbound visitors in Hong Kong. *Tourism Management*, 25, 81–91.

## **The Inspiring Role of Tourist Guides in Slum Tourism**

**Arzu TOKER**

Anadolu University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Eskişehir/Turkey

### **Extensive Summary**

The word 'slumming' was first registered by the Oxford Dictionary in 1884, coinciding with a rising Victorian preoccupation that mixed philanthropy, social paranoia, and voyeuristic titillation. Respectable middle-class Londoners would visit seedy neighborhoods such as Whitechapel or Shoreditch, while wealthy New Yorkers roamed the Bowery and the Lower East Side to see "how the other half lives". By the turn of the century, this tourist practice had begun to decline (Saint-Upéry, 2010). However, in the mid-1990s, slum tourism became popular again in globalized cities of developing countries. If one visits Jakarta, Johannesburg, Mumbai, or Rio de Janeiro, one will most likely book a fairly decent hotel, eat well, immerse him or herself in the country’s culture for a little while and come back home full of pleasant memories. But some visitors – mostly westerners visiting developing countries – will want to have an “edgier”, “more challenging”, more “real” experience of a city. For that, they will go on so-

called slum tours, a.k.a. tours of the poorest, most deprived areas of a town, armed with cameras, insatiable curiosity, and fairly good intentions (Salter, 2012). Visiting the most disadvantageous parts of these towns is the most typical characteristic of this new type of tourism. Many of these guided tours are marketed by professional companies. Primary target group of these tours are international tourists (Rolfes, 2010, p. 421). Through these slum tours, poverty and prosperity, unhappiness and entertainment get together in an interesting way and become an object of touristic consumption.

Just like the relationship between the middle class or the upper-middle class and the poor in agricultural-origin or liberal societies is maintained by developing a principle of philanthropy, the same principle is brought into view while marketing these tour programs. Staying, eating, and purchasing souvenirs from these slum neighborhoods mean contributing to their lives. They even stereotyped these tours as a way of personal development, where “desperate and downtrodden” lives can be openly watched. While the disputes about slum tourism still continue, it particularly attracts Western tourists in certain regions of the world. Considering the most criticized aspects of slum tours, it could be concluded that these criticisms mostly focus on the following problems. The people are turned into subjects of observation as if they are animals in a zoo. The visitors keep their communications with the local residents at minimum levels and they are not necessarily interested in the meaning of interaction. The local residents receive the lowest share from the income, the travel agencies fill their pockets and fail to accomplish overly-bragged safeguarding the public interest, using poverty to make more money through these tours instead of thinking over finding a solution for poverty, violating the privacy of people by turning their daily lives into a matter of amusement. Even though the residents appear as the hosts, they are paid very low, and they are even exploited, tarnishing the image of a country by advertising the slums, and these tours turn poverty into an element of exoticism (Tunca, 2011).

Rolfes (2010) states that the offer in slum tourism is mostly based on the interest of international tourists with only few domestic tourists being interested in seeing and visiting poor areas of their own country. Rolfes (2010, p. 3) claims that tourists are mainly motivated to see poverty but they are also motivated to experience the diversity and complexity of a host country, the authentic culture of a country and the real living conditions of poor people. Culture is perceived as a “mode of observation for the observance of differences as cultural differences” (Rolfes et al. 2009, p. 19) which is thus perceived as “a social construct of the observer” (Rolfes et al., 2009, p.11). Selinger and Outtersson (2009) affirm that tourists want to get in touch with community, homes, and dignity amidst poverty (Klepsch 2010).

As is well-known, a tour guide is the most significant connection between a destination and the participants of the tour and has a major influence on overall impression and satisfaction of the visitors with their services. The presentation of the tour guide may either fit the purpose of the tour or disturb the harmony of the tour. When considered in terms of slum experience, the perspectives of life of the participants “change positively after this experience carried out in a quite disturbing misery thanks to the presentation of the tour guide. According to Dahles (2002, p. 785), the tour guides are informative, fountains of knowledge, teachers, advertisers, motivators, ambassadors, missionaries, animators or analysts, leaders, and chiefs of the group. The tour guides are not only mere translators of a couple of sentences, they are the people, who make sure that the tourists experience new cultures, and see, hear, smell, taste and feel other cultures.

According to many researchers, the performance of the tour guide influences the experiences of the tourists fundamentally. For example, the tour guides may have an influence on where the tourists would go, what they would deal with, and in what way they are exposed to the culture of the destination. In addition, the foreign tourist groups also depend on translations of tour guides. Tour guides should redress the intercultural balance and should act as a mediator in the interaction between the social structure of the hosting society and the group. Therefore, tour groups traveling to different regions broadly experience these regions – structured and interpreted by the tour guides – thanks to their tour guides (Yu et al., 2001, p. 76–77).

In this study, the tourists' comments on slum tourism on Trip Advisor have been reviewed and content analysis (on Maxqda 12) has been carried out on these comments. These are written between 07.2012 and 10.2019 on Tripadvisor.com under Slum Walks in Delhi title. There are 293 tourist comments (coded as C1 – C293) about slum experiences on Tripadvisor. 126 of them are directly related to slum guides. Thus, tour guides' roles in tourists' understanding and interpretation of the region are revealed. Within the scope of this research, the comments of 215 tourists were evaluated through descriptive analysis on Maxqda. Firstly, each comment has been coded and categorized, and then thematized separately. The themes identified as a result of the analyzes are listed below:

- Providing an authentic experience
- Good personal characteristics
- Giving information effectively
- Living in the slum area
- Being respected and recognized
- Foreign language skills
- Volunteer work for the local people

In this study, the thoughts of people, who had “a real slum experience” in Delhi, where poverty became a personal/private show, and the role of tour guides in formation of those opinions have been revealed. In consequence of the analysis, it is observed that especially the local tour guides had a significant role on formation of thoughts and although many tourists have concerns (security, feeling like voyeurs, etc.) about visiting this district, tour guides have a significant role on making them believe that ‘they are doing something good’ by visiting this quarter and participating in slum tourism. The people in slum areas are living under harsh conditions. Well, how do they do that? At this very point, the tour guides show the tourists what they really want to see. Women, who manage to survive despite of all kinds of difficulties, children, who try to practice their English and smile cheerfully, rather than begging the tourists for money. The tour guides show these moments of happiness to tourists through the routes they are familiar with. It is understood from the comments of tourists that everything in these slum areas is ritualized and staged. The informative role of tour guides is very important in the fact that this slum experience is an eye-opening experience.

Consequently; at the end of the analyses, it is concluded that the following characteristics of the tour guides have an influence on people's concerns about voyeurism and help them interpret and explain this experience: good personal characteristics, providing efficient information about the local people, and being one of them, admired/well

respected/well known by locals, having good language skills, and engaging in volunteer works. The results of this study revealed the way slum guides are viewed, or the fact that their roles in slum experience are worth investigating. Further studies on the slum guides in Dharavi, the largest slum of India, may be suggested through broadening this study, which is about the eye-opening roles of tour guides in slum areas of New Delhi, India on the tourists, who experience this phenomenon through the help of these guides.