

## EL CONCEPTO Y LOS CAMPOS DE ADAPTACION

VICTOR GARCIA HOZ (*Madrid*)

### *Concepto*

El concepto de adaptación y el mismo término con que viene expresándose han pasado desde el dominio corriente al campo científico.

El uso vulgar de la palabra pone ya de manifiesto que su significación es esencialmente relativa. Se adapta el zapato al pie o el guante a la mano; en estas expresiones corrientes nos encontramos dos términos en los cuales es preciso que se dé una cierta concordancia para poder hablar de adaptación entre ellos.

En el dominio científico la adaptación empezó por ser una idea biológica utilizada y puesta de relieve principalmente por el evolucionismo. En el concepto darwiniano de la vida la adaptación es condición necesaria para la pervivencia de los seres. Aquí la relación a que alude el concepto de adaptación se da entre el organismo y el medio en que vive. Cuando un organismo es capaz de adaptarse a las condiciones de su ambiente puede continuar viviendo y desarrollándose; si un organismo no es capaz de adaptarse, muere. En términos biológicos adaptación es vida, inadaptación es muerte.

El concepto de adaptación es aplicable no solamente a un organismo en cuanto a totalidad, sino que también se puede aplicar a la actividad de cualquiera de los órganos de un ser vivo. Así por ejemplo, la experiencia que todos tenemos, la necesidad de adaptación del ojo a las condiciones de luminosidad en que se encuentran los objetos que se miran.

El concepto biológico de adaptación es esencialmente dinámico y podría ser definido como "autorregulación de un organismo para responder de modo positivo a la situación ambiental en que se encuentra".

Al pasar al campo psicológico, la idea de adaptación no ha perdido el carácter dinámico que la misma palabra sugiere y con el cual se inter-

preta en el campo de la Biología; pero junto a él adquiere consistencia el concepto de adaptación como estado. Así se habla de tal persona adaptada o inadaptada, bien adaptada o mal adaptada, indicando con estos términos una situación permanente del sujeto.

Tanto se tome en su sentido dinámico, cuanto en su sentido estático o de permanencia, la adaptación sigue siendo un término relativo. En el campo psicológico la concordancia fundamental implícita en el concepto de adaptación ha sido señalada por Rogers probablemente con más claridad que por cualquier otro autor<sup>1</sup>. Los términos a los que se alude en la adaptación son: en primer término el propio sujeto, y después algo exterior a él. Con claridad se percibe que un sujeto está adaptado o inadaptado en relación con el ambiente en que vive. En este caso se percibe con claridad tanto la diferencia entre el sujeto y el ambiente cuanto la exterioridad de este último. Pero tal exterioridad no ha de tomarse únicamente en el sentido preciso y material de una exterioridad local, sino que basta la existencia de una diversidad entre el sujeto que conoce y siente y el objeto estimulante de tales conocimientos o sentimientos. Por esto se puede hablar también de adaptación o inadaptación entre un sujeto y sus propias condiciones personales.

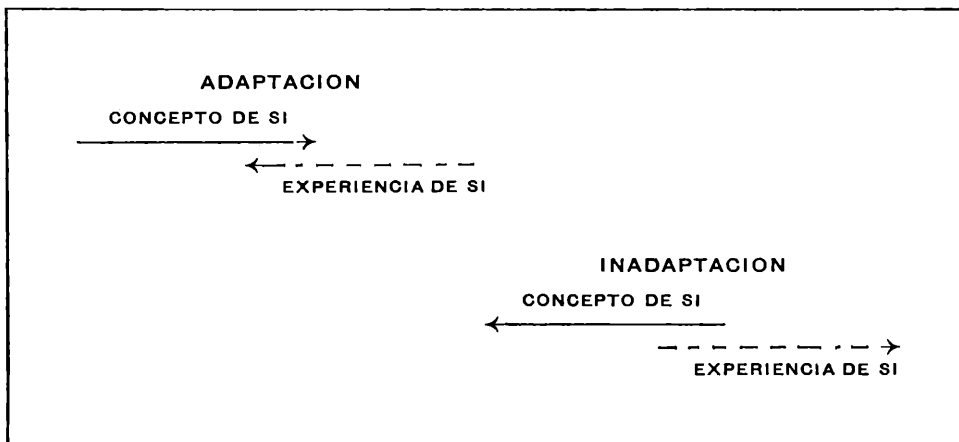
Sumariamente hablando los términos que se correlacionan en la adaptación personal son el concepto que un sujeto tiene de sí mismo y la experiencia de su desenvolvimiento vital. En otras palabras cuando una persona experimenta la concordancia entre su situación y actividad por un lado y los ideales, objetivos y esperanzas por otro, se puede decir que está adaptada. Cuando no se experimenta tal armonía, sino que por el contrario se siente una discordancia, inconsistencia o disociación entre la actividad y las aspiraciones, se habla de un estado de inadaptación.

Claro está que difícilmente podría darse en la realidad situaciones de absoluta adaptación o inadaptación puesto que de hecho es imposible encontrar una completa armonía entre el concepto de sí mismo y de las posibilidades que uno tiene por un lado y el de la realidad o realizaciones por otro; de aquí la necesidad de que hablemos de armonía relativa o de relativa discordancia para referirnos a las situaciones en que de hecho se halla el hombre. "El individuo está «adaptado» — escriben Shostrom y Brammer —, cuando su «concepto de sí» está en

<sup>1</sup> ROGERS, C. R. *Client-Centered Therapy*. Boston 1951. pp. 526-527

relativa armonía con su «experiencia de sí». La persona adaptada continuamente revisa su concepto de sí para mantenerle en relativa armonía con su experiencia. La persona inadaptada, por el contrario, es aquella cuyo concepto de sí mismo se halla en relativa desarmonía con su experiencia de sí. En otras palabras, se siente a sí mismo como obrando de ciertos modos que no concuerdan con los valores, conceptos e ideales que se ha forjado para sí mismo”<sup>2</sup>.

En sentido absoluto podría definirse la adaptación como estado diciendo que es la armonía existente entre el concepto que uno tiene de sí mismo y de sus posibilidades por un lado y la experiencia de su situación y actividad por otro. En una definición operativa utilizable para la distinción entre adaptados e inadaptados tal vez baste consignar la existencia de una relativa armonía entre el concepto de sí mismo y la experiencia de su situación por parte de un sujeto. A esta definición operativa responde la representación gráfica que, adaptada de Rogers, puede considerarse suficientemente expresiva de la adaptación o inadaptación.



Utilizando el concepto de adaptación como estado, del que acaba de hacerse mención, se puede entender con cierta claridad, que sea la adaptación como proceso en el campo psicológico. Como en toda actividad

<sup>2</sup> SHOSTROM, E. L. and BRAMMER, L. M. *The Dynamics of the Counseling Process*, New York, 1952. pp. 10-11.

también en el proceso de adaptación el fin es uno de sus elementos específicos. Con la adaptación como actividad se intenta llegar a la adaptación como estado, de suerte que la actividad adaptadora podría considerarse como el intento de armonizar el concepto que uno tiene de sí mismo, sobre todo el concepto activo (posibilidades y limitaciones), con la realización de su vida. Y como la vida humana implica la actividad de las propias potencias y la utilización de los elementos exteriores pudiéramos considerar que la adaptación en el hombre, en tanto que proceso, sería la autorregulación del sujeto para responder de modo positivo a una situación y utilizar adecuadamente los elementos subjetivos y los del mundo circundante.

Bueno será tener en cuenta que el concepto psicológico de adaptación no prejuzga su significación ética. En el sentido biológico la adaptación tiene siempre un signo positivo ya que adaptarse es subsistir; en el orden puramente psíquico también pudiera decirse que toda adaptación tiene una significación positiva ya que, grosso modo, adaptarse es vivir sin dificultades. La cosa no es ya tan clara en el plano ético donde adaptarse a condiciones individuales o sociales éticamente negativas sería entrar en el campo del mal. El conformismo y en ocasiones la hipocresía pueden ser manifestaciones, éticamente recusables, de una adaptación psicológica<sup>3</sup>. En el plano ético la adaptación consistiría en la capacidad de obrar adecuadamente ya sea manteniendo y conformándose con las situaciones éticamente positivas, ya sea luchando por modificar las situaciones éticamente negativas. Valga esta aclaración acerca del problema ético de la adaptación en el cual no es ésta la ocasión de entrar.

Hablar de proceso de adaptación en un sujeto parece que es afirmar implícitamente de él que no está adaptado; y en sentido riguroso así es. Pero en términos relativos se habla de adaptación cuando el sentimiento de armonía prevalece sobre el de discordancia o inconsistencia.

El proceso de adaptación se realiza normalmente de un modo espontáneo utilizando nuestra experiencia para resolver las situaciones en que la vida nos va colocando. Se hace consciente cuando entre nuestra situación actual y el objetivo que queremos alcanzar se interpone un obstáculo cuya remoción aparece imposible o al menos problemática, con lo cual se introduce una perturbación en la personalidad del hombre. En

<sup>3</sup> Cfr. LERSCH, Ph., *Aufbau der Person*, München, 1954, pp. 502-528.

la medida en que esta perturbación se siente como algo de cierta permanencia el sujeto se halla en un estado de inadaptación.

“El estudio psicológico del proceso de adaptación — escriben Shaffer y Shoben —<sup>4</sup>, puede ser descripto como una serie de etapas que empieza cuando se siente una necesidad y termina cuando esta necesidad se satisface. Una persona está llevando una determinada conducta; cuando su actividad se ve frustrada o bloqueada, hace varias tentativas exploratorias hasta que una de ellas supera el obstáculo y el sujeto continúa como antes. Por esta razón las etapas principales de un proceso de adaptación normal son: La existencia de un *motivo*, la intervención de algún *obstáculo* que impide su inmediata satisfacción, dando origen a *diferentes respuestas* y conduciendo eventualmente a una solución. Por desgracia, una persona no siempre resuelve su problema de adaptación, sino que llega a estar tan preocupada por evitar el obstáculo que nunca satisface la necesidad, origen del proceso.

Algunos de los ejemplos de adaptaciones humanas pueden ser examinados en términos de descripción del proceso entero.

Un estudiante de primer año necesita reconocimiento, aprobación y oportunidad, para ganar prestigio. Entonces encuentra dificultades por la novedad del ambiente. Las maneras a las que estaba acostumbrado para obtener la satisfacción están ausentes, y no “sabe todavía por dónde anda”. Intenta muchas respuestas explicatorias, incluyendo quizás el soñar despierto con su casa, el concentrarse en los estudios, o el mostrar desfachatez con la proverbial insolencia de los estudiantes de primero. Eventualmente, hace nuevos amigos, participa en nuevas actividades y llega a solucionar sus problemas.

Cuando los obstáculos se pueden considerar corrientes en la existencia humana bien porque sean fáciles de remover, bien porque aún siendo difíciles, se conocen los medios de salvarlos y se tiene la esperanza de llegar al objetivo, puede considerarse que el hombre se halla adaptado. Dicho de otro modo el estado de adaptación implica una cierta coincidencia, existente en la actualidad o alcanzable sin perturbación permanente del sujeto. Apurando un poco las cosas podríamos decir que para la adaptación es menester llegar al logro de los objetivos de nuestra existencia; mas este logro no ha de ser necesariamente real;

<sup>4</sup> SHAFFER, L. F. and SHOBN, E. J. Jr. *The Psychology of Adjustment*. Boston, 1956. pp. 8-9.

puede ser sustituido, sin que por eso haya de hablarse de inadaptación, por la posesión del objetivo en la intención, o lo que es lo mismo, por la esperanza confiada en la consecución del fin.

Las causas impulsoras del proceso de adaptación pueden considerarse las mismas de la actividad humana, lo cual vale tanto como afirmar que la motivación es la fuente del proceso y de las situaciones de adaptación o inadaptación <sup>5</sup>.

Si consideramos que las necesidades, los estímulos, los impulsos y los deseos son las principales fuentes de motivación humana en ellas podemos encontrar la raíz del proceso de adaptación y las posibles causas de la inadaptación. Estrictamente hablando la necesidad puede considerarse como la falta de una substancia o una función que promueve el proceso vital; el estímulo es una energía que actúa sobre el organismo forzándole a una nueva actividad; el impulso es la tendencia actual no atribuible directamente a la estimulación o también una tendencia reactiva y constante respecto de algún intento específico; el deseo es la tendencia a la consecución o al apartamiento del algo conocido y en él se incluyen los tradicionales conceptos de apetito y aversión. Las fuentes de motivación aludidas determinan una tensión en el hombre; desde el punto de vista biológico el organismo tiende a la satisfacción de sus necesidades y deseos para que la tensión desaparezca y se restablezca la homeostasis <sup>6</sup> o equilibrio interior orgánico; en el orden psíquico la satisfacción de las necesidades o deseos, la respuesta activa a los estímulos y los impulsos hacen igualmente cesar la tensión y el hombre alcanza el estado de adaptación que, como tantas veces se ha dicho, también es armonía o equilibrio interior. La adaptación se manifiesta externamente por un rendimiento satisfactorio del trabajo y por una conducta cooperativa y estable.

Pero cuando los obstáculos, objetivos o subjetivos, impiden la respuesta congruente con la motivación de la actividad, entonces el sujeto adviene a un estado de inadaptación.

Si no pueden ser satisfechas las necesidades o los deseos y se siente que tal insatisfacción es invencible o problemática se origina la frustración. Cuando entre los deseos del propio sujeto hay oposición porque

<sup>5</sup> Vid, un estudio sobre el concepto del factor motivacional en BROWN, J. S., *The Motivación of Behavior*. New York, 1961. pp. 28-57.

<sup>6</sup> Vid, para el concepto de homeostasis en CANNON, W. B., *The Wisdom of the Body*. New York, 1939. pp. 35-38.

son contradictorios surge el conflicto. Dentro de la extraordinaria complejidad de la vida afectiva, la frustración y el conflicto suelen considerarse como las principales expresiones psicológicas de la obstaculización de nuestras tendencias. En muchas situaciones reales de la vida se hallan ambas implicadas y pueden originar a su vez situaciones negativas como la ansiedad y conductas anormales, ya desde el punto de vista social como las conductas agresivas o evasivas, ya desde el punto de vista individual como la llamada conducta nerviosa<sup>7</sup>. El rendimiento insatisfactorio del trabajo es asimismo una de las manifestaciones de la inadaptación.

### *Campos de adaptación*

Teniendo en cuenta que la adaptación es armonía del propio sujeto con otro punto de referencia, los campos de adaptación vendrán determinados por las relaciones que el sujeto puede establecer con lo que en un sentido o en otro es exterior a él. Ya se entiende que los posibles campos de adaptación son tan complejos como la vida misma.

Dos zonas pueden considerarse claramente distinguibles en la vida humana: El mundo exterior al propio sujeto y aquel otro mundo que siendo interior, absolutamente hablando, puede sin embargo, considerarse de alguna manera objetivable y por consiguiente en situación de poder relacionarse con el propio sujeto.

Las cosas y personas que nos rodean constituyen nuestro mundo exterior. Nuestro organismo físico, nuestros pensamientos, nuestros sentimientos son interiores en tanto que pertenecientes a nuestro ser; pero de alguna manera podemos objetivarlos, reflexionar o volver sobre ellos con lo cual en cierto modo los exteriorizamos y se convierten en posibles puntos de referencia para la adaptación o inadaptación. Se puede hablar por tanto, de una zona objetiva y de otra zona subjetiva en la adaptación de una persona.

Si para dar un fundamento objetivo a nuestras reflexiones examinamos los campos de adaptación que se consideran en los instrumentos y técnicas exploratorias de la personalidad, encontramos que las dos zonas aludidas se hallan representadas en las técnicas de evaluación que gozan de mayor crédito.

<sup>7</sup> Vid, una útil descripción de casos de inadaptación en ROCK, R. T., Cáp. XXI de *Psicología de la educación*. Ed. por SKINNER, CH. E., trad. esp. México, 1946. pp. 749 y ss.

Dentro de la zona subjetiva se puede mencionar la adaptación fisiológica estudiada por Bell<sup>8</sup> y la emocional considerada por el autor citado y también por Cowan<sup>9</sup>, Adams<sup>10</sup>, y Heston<sup>11</sup> entre los más importantes.

La zona objetiva se halla tratada por mayor cantidad de autores. Comprendida en ella podemos hablar de la adaptación escolar estudiada por Bell, Borow<sup>12</sup> y Wrightstone<sup>13</sup>; la adaptación familiar considerada por Bell, Cowan, Baldwin<sup>14</sup>, Heston, Wrightstone y Mooney<sup>15</sup>, la adaptación profesional considerada por Bell y Wrightstone; la adaptación social mencionada por Bell, Heston, Wrightstone y Hor Hellersberg<sup>16</sup>. Heston habla de relaciones personales y Wrightstone en su cuestionario de adaptación vital considera también la adaptación con personas de otro sexo, campo que pudiera considerarse similar al de Heston; también Wrightstone concede singularidad propia a la adaptación religiosa y moral y a la adaptación cívica después de haber hablado de adaptación social; e, igualmente, intenta evaluar la orientación hacia determinados trabajos independientemente de la adaptación profesional; y, considera también con características propias la adaptación para el tiempo libre.

Fuera de los mencionados no sé que en las investigaciones experimentales se tenga presente de una manera diferenciada otros campos o zonas de adaptación; téngase en cuenta que la adaptación se suele evaluar, frecuentemente como un conjunto, ya sea en tests independientes, ya sea incluida en los instrumentos de medida o evaluación de la personalidad.

A la vista de este panorama pudiera considerarse que dentro de la zona subjetiva la adaptación fisiológica y emocional tiene un contenido preciso. Si se examinan los elementos incluidos dentro del código

<sup>8</sup> BELL, H. M., *The Adjustment Inventory*. Stanford University Press.

<sup>9</sup> COWAN E. A., *The Cowan Adolescent Adjustment Analyzer: An Instrument of Clinical Psychology*. Bureau of Educational Measurement, Kansas State Teachers College of Emporia.

<sup>10</sup> ADAMS, C. R. and LEPLEY, W. M., *Personal Audit*. Science Research Associates, Inc.

<sup>11</sup> HESTON, J. C., *Heston Personal Adjustment Inventory*. World Book Co.

<sup>12</sup> BOROW, H., *The College Inventory of Academic Adjustment*. Stanford University Press.

<sup>13</sup> WRIGHTSTONE, J. M., *The Life Adjustment Inventory*. Acorn Publishing Co.

<sup>14</sup> BALDWIN, A. L., *Fels Parent Behavior Rating Scales*. Fels Institute, Yellow Springs, Ohio.

<sup>15</sup> MOONEY, R. L., *Mooney Problem Check List: 1950 Revision*, Psychological Corporation.

<sup>16</sup> HELLERSBERG, E. F., *Horn-Hellersberg Test*. The Author, 641 Whitney Ave., New Haven, Conn.



de adaptación fisiológica, por ejemplo en el cuestionario de Bell, tal vez se sintiera uno tentado a prescindir de ellas, porque se refieren a la constatación de hechos físicos que pueden, siguiendo la técnica del cuestionario, interpretarse como síntomas de inadaptación cuando en realidad no lo sean; tal por ejemplo el caso del que conteste que tuvo alguna vez escarlatina o difteria (pregunta 15 b del cuestionario). Pero en realidad la inadaptación fisiológica puede plantear, además de problemas médicos, problemas de tipo pedagógico, porque son susceptibles de interpretarse como síntomas de una inadaptación que alcanza también a los factores no fisiológicos de la persona humana. Los elementos fisiológicos de los cuestionarios de adaptación se refieren en gran parte a las quejas que de su salud hacen con mucha frecuencia los neuróticos; por otra parte, incorporar los elementos fisiológicos a los cuestionarios tiene interés especial porque mientras mucha gente sospecha y tal vez se cierra en torno de las preguntas sobre dificultades y síntomas mentales o emotivos se inquietan menos cuando se les pregunta acerca de su salud física. De aquí el que se considere importante desde el punto de vista psíquico y pedagógico la adaptación fisiológica.

No es menester justificar la importancia que la adaptación emocional tiene; baste considerar su influencia en los procesos de la actividad humana, alguno de los cuales, será más tarde aludido y el papel fundamental que en la existencia humana tiene el soportarse uno a sí mismo.

En la zona que he llamado exterior u objetiva se perfilan con claridad tres campos de adaptación que aparecen en casi todas las técnicas exploratorias que no se limitan a evaluar la adaptación en conjunto; son la adaptación familiar, la adaptación académica o escolar y la adaptación profesional. En verdad familia, escuela y profesión acotan tres tipos de relaciones e incluso de comunidades permanentes que tienen características propias y perfiles suficientemente acusados para que puedan distinguirse y ser considerados particularmente dentro de los posibles campos de adaptación del sujeto a su mundo exterior.

Queda una mención muy utilizada, que en la consideración de algunos autores tiene caracteres de totalidad indivisible mientras que en otros se considera como susceptible de analizar en diversas manifestaciones; me refiero a la adaptación social.

El mismo término social resulta excesivamente amplio para que tenga una clara utilidad en la investigación experimental de la vida y los problemas humanos; por otra parte su significación imprecisa viene

limitándose a aquellos campos de la vida humana que se especifican por las relaciones entre la persona y los demás, siempre que esta relación no haya sido previamente considerada bajo otra denominación; tal es lo que acontece en el estudio de la adaptación. Se habla, y acabo de recoger este lenguaje hace unos instantes, de adaptación escolar, familiar y profesional sin que esto sea obstáculo para que a continuación se mencione la adaptación social. ¿Es que las relaciones escolares, familiares o profesionales no son relaciones sociales? Evidentemente sí; lo que acontece es que se reserva el término social, como dije antes, para aquellas relaciones de la persona con los demás que no han sido mencionadas explícitamente.

Teniendo en cuenta las anteriores precisiones surge la necesidad de considerar la adaptación social como un campo de relaciones entre la persona y los otros en tanto que desborda los límites familiares, escolares o profesionales. Claro está que este campo de adaptación es susceptible de ser desglosado en campos particulares en la medida en que la sociedad permitiera un análisis de los elementos que trascienden a la familia, la escuela y la profesión. ¿Tiene sentido entonces que después de la adaptación social se hable, por ejemplo, de adaptación en las relaciones personales o se hable de adaptación cívica? Sospecho que puede darse una contestación afirmativa siempre que estos nuevos campos de adaptación, en definitiva sociales, no enmascaren o compliquen demasiado el panorama de la adaptación total; no puede olvidarse que los distintos campos de adaptación e inadaptación tienen una estrecha relación entre sí y cobran todo su sentido cuando se consideran como manifestaciones de una situación personal.

A la vista de las anteriores consideraciones podemos concluir que en la adaptación o inadaptación de un sujeto se pueden distinguir dos zonas, una predominantemente subjetiva o interior y otra esencialmente objetiva o exterior.

En la zona subjetiva o interior se incluyen el campo de adaptación fisiológica y el de adaptación emocional.

En la zona objetiva o exterior se incluyen los campos de adaptación familiar, de adaptación escolar, de adaptación profesional y de adaptación social.

Los tres campos de adaptación, familiar, escolar y profesional tienen perfiles definidos, si bien conviene hacerse cargo de que en cierto modo la profesión y la escuela son elementos intercambiables. La escue-

la es un campo de adaptación imprescindible de considerar en la época juvenil, mientras que la profesión es un campo al que llega con posterioridad el hombre y en él se halla el adulto o aquel joven que abandonó ya las instituciones escolares.

El campo de la adaptación social abarca todas las situaciones que, no estando incluidas en la familia, escuela y profesión, se refieren a las relaciones de un hombre con los demás. En la medida en que interese algún aspecto particular dentro del amplio campo social, no hay inconveniente en dar singularidad a algunas relaciones sociales, tal por ejemplo, las relaciones estrictamente cívicas o las que surgen de las amistades personales.

En el siguiente cuadro sinóptico quedan registrados los principales campos de adaptación:

Zona subjetiva	{	Adaptación fisiológica
		„ emocional
Zona objetiva	{	Adaptación familiar
		„ profesional
		„ escolar
		„ social ( . . . ) *

Incidentalmente, al hablar de la inadaptación fisiológica se mencionó su interferencia con otros campos de inadaptación.

Otro tanto acontece en buena medida, con la inadaptación escolar. A veces pone de relieve una falta de estabilidad emocional, un estancamiento en el desarrollo afectivo que produce un desequilibrio y por ello, una falta de aptitud para acomodarse, para adaptarse a las diferentes situaciones de la vida en general. Esta inestabilidad emocional tiene un origen anterior a la escuela y nace, con la mayor frecuencia, en el ambiente familiar, básico, en el desarrollo afectivo del niño.

La inadaptación en la escuela, en buena parte, es una consecuencia de un conflicto familiar, factor emocional importantísimo que perturba profundamente al muchacho, haciéndole víctima de un juego de fuerzas contradictorias internas, que, o bien le resta energías para

\* Dentro de la zona objetiva, la flecha que une a la adaptación escolar y profesional indica un carácter intercambiable; el paréntesis que sigue a la adaptación social indica la posibilidad de que dentro de éste se consideren algunos aspectos particulares.

el rendimiento escolar, o bien le induce a una actitud negativa consciente o inconsciente, respecto de los estudios, bien como defensa contra las presiones del ambiente familiar, bien como represalia contra él.

Aun puede añadirse, que cuando el chico, a causa de un conflicto familiar, está en oposición al padre o a la madre, como representantes de la autoridad de la casa, las figuras paterna y materna se trasladan a cualquier adulto que, por su actitud pueda encarnarlas. Todo esto sin mencionar al muchacho holgazán capaz de encontrar ocasiones para crearse conflictos escolares.

En cuanto a la adaptación profesional y social, puede afirmarse que en gran parte se hallan prefigurados por la adaptación escolar y familiar.

Valgan estas observaciones para situar en su verdadero significado a todos y a cada uno de los campos de inadaptación; éstos podrán separarse con el pensamiento y aún destacarse particularmente en la exploración experimental. Pero la acción de unos y otros factores sólo se comprende de un modo radical cuando se consideran justamente como factores, como partes de un todo o elementos de una actividad más compleja que cobra su sentido en la medida en que se descubre y aprehende su origen en la unidad de la persona y de la vida humana.