



**Q**uienes laboran o han laborado conmigo en alguna de mis etapas profesionales o facetas empresariales conocen (diría que hasta la saciedad) un principio que comparto en todos los contextos y situaciones posibles: “Nada es neutral en la vida, todo suma o resta”. El significado simple de mi “Principio de que nada es neutral” es que toda acción que hacemos aporta o resta algo. Puede ser mucho o poco, pero siempre genera algún impacto. Si bien el concepto medular del principio de que nada es neutral aplica para todo en la vida, en pocos aspectos se manifiesta de forma más evidente que en las relaciones interpersonales. De ahí la importancia de que analicemos si somos personas que sumamos o restamos a quienes nos rodean y a nuestras empresas.

Lo interesante del “Principio de que nada es neutral” es que una gran proporción de las cosas que más les suma a los demás, a nosotros no nos cuesta prácticamente nada. A su vez, la gran paradoja es que, además de no costarnos nada, cualquier acción nuestra que suma se nos revierte en beneficios mayores.

¿Cuánto nos cuesta elogiar a un compañero de trabajo?  
 ¿Cuánto nos cuesta brindar una sonrisa a la persona que está en la recepción?  
 ¿Cuánto nos cuesta preguntarle a un colaborador cómo está?  
 ¿Qué nos cuesta dar unos buenos días sinceros al jefe?  
 ¿Qué esfuerzo implica decir gracias a la señora que nos lleva el café?  
 ¿Qué sacrificio requiere felicitar a alguien en una ocasión especial o congratularle por un logro?  
 ¿Cuánto nos cuesta decir “excelente, muy bien hecho” a un supervisor?  
 ¿Cuánto nos resta dar un consejo a un amigo?  
 ¿Qué nos afecta el decirle a alguien “discúlpame” o “lo siento” en una reunión?  
 En definitiva, ¿qué sacrificio implica la decisión de ser más agradables, aunque, tal vez, nos esté agobiando alguna circunstancia difícil en un determinado momento?

Por otro lado, ¿qué nos cuesta el no hacernos eco de un rumor en la empresa del que incluso no tenemos pruebas?  
 ¿Qué implica ser responsables o dar nuestro cien por ciento haciendo algo que como quiera se tenía que hacer?  
 ¿Cómo nos afecta no hacer prejuicios y tratar de conocer a las personas antes de emitir dictámenes o comentarios basados en la simple apariencia?  
 ¿Qué daño nos causa hacer un esfuerzo para entender el punto de vista de un compañero, jefe o supervisor y el motivo de sus argumentos en un determinado desacuerdo?  
 ¿Qué nos cuesta el decir la verdad y ser sinceros?

# TÚ, ¿SUMAS O RESTAS?



El otro elemento interesante del “Principio de que nada es neutral” es que, si bien casi todo lo que le suma a otros no necesariamente implica algo para nosotros (muchas veces ni siquiera esfuerzo), todo lo que hacemos que resta, en la inmensa mayoría de las ocasiones, genera efectos negativos insalvables. No importa cuánto le sumemos a esa persona a partir de ahí, le hemos restado tanto que de todas formas estaremos en negativo en la cuenta emocional de esa persona. ¿Cuántas relaciones se han roto por un comentario fuera de lugar? ¿Cuántos futuros se han truncado por un consejo no dado a tiempo? ¿Cuántas promociones se han perdido por un chisme? ¿Cuántas reputaciones se han destruido por una calumnia? ¿Cuántas empresas han desaparecido porque alguien no pidió disculpas en el momento preciso?

Pensemos en las personas exitosas en nuestras organizaciones, aquellas que han trascendido por mérito propio. Uno de los factores comunes que tienen esas personas es el don de agradar, de caer bien y de cultivar relaciones. Y esto solo se logra sumando. Incluso si no compartimos otros aspectos de su proceder, debemos reconocer que estas personas tienen “ángel” o carisma. En pocas palabras, el factor que más contribuye a su éxito es el que menos les cuesta. Por último, cabe destacar que quizás lo más importante de este principio es que no se necesita estudiar nada para practicarlo si no se ha nacido con este don. Como todo en la vida, basta con tener una intención genuina y comenzar a practicar este hábito, pues luego, con el tiempo y la repetición frecuente, “saldrá solo” y espontáneamente. Por lo tanto, ¿qué estamos esperando para empezar a sumar?

**Ney Díaz** es presidente de las firmas de capacitación INTRAS y SKILLS, presidente y editor en jefe de la Revista Gestión y Managing Partner de FranklinCovey para República Dominicana. También es presidente de Summit, empresa de organización de eventos corporativos, y Asesor Senior para la República Dominicana de los Programas de Educación Ejecutiva del IE Business School. Tiene un MBA de la Universidad Pontificia de Comillas (ICADE), España, y un posgrado en Transferencia de Tecnología y Administración de la Maastricht School of Management (MSM), Holanda. Es Ingeniero Industrial por el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC). Puede encontrar más de sus escritos en el blog [www.intras.com.do/blog](http://www.intras.com.do/blog) y en su usuario en twitter: @neydiaz.