



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

Faculdade de Ciências da Saúde

Departamento de Odontologia

**O IMPACTO PSICOLÓGICO DA COMUNICAÇÃO ODONTOLÓGICA:
PROMOVENDO UMA INTERAÇÃO HUMANIZADA E ACESSÍVEL NA
COMUNIDADE**

BRENA FERREIRA GONÇALVES

BRASÍLIA – DF

2026

BRENA FERREIRA GONÇALVES

**O IMPACTO PSICOLÓGICO DA COMUNICAÇÃO ODONTOLÓGICA:
PROMOVENDO UMA INTERAÇÃO HUMANIZADA E ACESSÍVEL NA
COMUNIDADE**

Este projeto tem como objetivo analisar os impactos psicológicos da comunicação odontológica, com foco em frases de cunho julgador utilizadas no atendimento ao paciente. Busca-se compreender como essas expressões influenciam a experiência do paciente, sua percepção sobre o tratamento odontológico e seu bem-estar emocional, além de identificar estratégias para uma comunicação mais empática e humanizada na prática clínica.

Coordenador: Prof. Doutor Domingos Savio Coelho

BRASÍLIA – DF

2026

SUMÁRIO

1. RESUMO.....	3
2. INTRODUÇÃO.....	4
3. OBJETIVOS.....	5
4. METODOLOGIA.....	6
REFERÊNCIAS:.....	7

O IMPACTO PSICOLÓGICO DA COMUNICAÇÃO ODONTOLÓGICA: PROMOVENDO UMA INTERAÇÃO HUMANIZADA E ACESSÍVEL NA COMUNIDADE

1. RESUMO

A ansiedade odontológica e o medo do tratamento configuram barreiras significativas ao acesso e à adesão aos cuidados em saúde bucal, impactando a qualidade de vida dos pacientes e perpetuando um ciclo de esquiva e sofrimento (Góis et al., 2010; Armfield, 2013). Experiências negativas prévias e práticas comunicacionais pouco acolhedoras reforçam esse ciclo, potencializando sentimentos de culpa e vergonha que comprometem a comunicação durante a anamnese e dificultam a adesão ao tratamento (Liddell & Locker, 2000). Frases comuns, como “Por que você não procurou tratamento antes?”, ainda que ditas sem intenção de julgamento, podem agravar o quadro emocional do paciente, tornando urgente a reflexão sobre a importância de uma comunicação clínica mais empática e humanizada. Diante desse cenário, este projeto tem como objetivo promover um atendimento odontológico mais humanizado, conscientizando profissionais e estudantes sobre o impacto emocional da comunicação, identificando expressões que geram ansiedade e criando materiais didáticos acessíveis que facilitem a compreensão de informações de saúde bucal, especialmente para pacientes com menor escolaridade (Oliveira et al., 2017; Lalue et al., 2024). Para alcançar tais objetivos, o projeto será desenvolvido como ação de extensão universitária, com atividades realizadas em unidades de saúde, clínicas e espaços comunitários, incluindo oficinas presenciais com simulações de interações clínicas (Possobon et al., 2007), rodas de conversa para troca de experiências e apresentação de recursos educativos inclusivos. Serão produzidos materiais como cartilhas ilustradas, áudios explicativos, vídeos curtos e jogos educativos em impressão 3D. Acadêmicos de odontologia participarão de treinamentos sobre psicologia da comunicação, impacto das palavras e técnicas de diálogo acolhedor (Góis et al., 2010; De Oliveira et al., 2025). Espera-se, como resultado, o fortalecimento do vínculo terapêutico, a melhoria da empatia e da escuta ativa, a redução de barreiras emocionais e a ampliação da adesão aos cuidados, contribuindo para um cuidado mais inclusivo e centrado no paciente.

Palavras-chave: Comunicação clínica; Ansiedade odontológica; Humanização do atendimento; Educação em saúde; Extensão universitária.

2. INTRODUÇÃO

A ansiedade odontológica e o medo do tratamento continuam sendo barreiras significativas ao acesso e à adesão aos cuidados em saúde bucal, afetando diretamente a qualidade de vida dos indivíduos (Góis et al., 2010). Armfield (2013) descreve esse fenômeno como um ciclo vicioso de medo e esquiva: experiências negativas em atendimentos odontológicos reforçam a percepção de ameaça e aumentam a probabilidade de novas evitações, criando um padrão persistente de afastamento dos serviços. De forma semelhante, Liddell e Locker (2000) demonstram que a trajetória da ansiedade odontológica está fortemente associada às vivências prévias do paciente — experiências positivas podem mitigar o medo, enquanto eventos traumáticos tendem a intensificá-lo. Cabe destacar que a aversão ao tratamento não se restringe à dor física; ela engloba dimensões psicológicas, sociais e comunicacionais que influenciam profundamente a relação profissional-paciente (Milgrom et al., 2004).

Entre os fatores comunicacionais, chama atenção o impacto emocional de frases frequentemente utilizadas em atendimentos, como: “Por que você não procurou tratamento antes?” ou “Você deixou chegar a esse ponto?”. Embora muitas vezes proferidas sem intenção de julgamento, tais expressões podem ser percebidas como críticas, gerando sentimentos de culpa e vergonha. Esses sentimentos, por sua vez, podem bloquear a expressão do paciente durante a anamnese, comprometendo a coleta de informações e dificultando a adesão ao plano terapêutico (Góis et al., 2010). Essa dinâmica pode ser explicada à luz da teoria do bloqueio da aprendizagem, proposta por Abraham e Edith Luchins em 1942 — o chamado Efeito Einstellung —, segundo o qual respostas habituais tendem a ser repetidas mesmo em situações novas, inibindo a descoberta de alternativas mais construtivas. No contexto odontológico, isso pode se manifestar na perpetuação de práticas comunicacionais pouco acolhedoras, que reforçam a ansiedade do paciente e contribuem para a manutenção do ciclo de evitação.

Para romper esse ciclo, a literatura em educação e psicologia aponta para a adoção de estratégias pedagógicas inovadoras, como o uso de jogos de interpretação de papéis (role-playing) e metodologias ativas que simulem situações reais de atendimento. Essas práticas criam ambientes de aprendizagem seguros, nos quais estudantes e profissionais podem experimentar bloqueios emocionais, refletir criticamente sobre suas reações e desenvolver respostas comunicacionais mais empáticas (Lucena, 2014). Evidências sugerem

que o teatro-fórum, por exemplo, favorece o treinamento de habilidades comunicacionais em situações delicadas, como a transmissão de más notícias, contribuindo para a formação de profissionais mais sensíveis e preparados (Himida et al., 2019). Na mesma direção, Botelho, Lee e Luk (2023) defendem que o currículo de odontologia incorpore a comunicação clínica como uma competência essencial, visando reduzir a ansiedade do paciente e melhorar sua experiência no tratamento.

Dessa forma, integrar o conhecimento sobre os mecanismos psicológicos que sustentam o medo odontológico com práticas pedagógicas de comunicação clínica inovadoras representa um caminho promissor para transformar a experiência do paciente. Essa abordagem contribui para uma relação mais empática, resolutiva e colaborativa entre dentista e paciente, promovendo não apenas a redução da ansiedade, mas também o fortalecimento do vínculo terapêutico e da adesão aos cuidados em saúde bucal.

3. OBJETIVOS

O objetivo geral deste trabalho é promover um atendimento odontológico mais humanizado, incentivando a conscientização dos profissionais sobre o impacto da comunicação no cuidado com a saúde bucal e na experiência do paciente (Oliveira et al., 2017). A proposta busca ir além da simples execução de procedimentos clínicos, fortalecendo o vínculo entre dentista e paciente e favorecendo um ambiente de confiança que facilite a adesão aos tratamentos.

Para atingir esse propósito, pretende-se identificar situações, expressões e práticas de comunicação que geram ansiedade ou bloqueios emocionais nos pacientes durante o atendimento odontológico, permitindo aos profissionais uma reflexão crítica sobre seus efeitos (Oliveira et al., 2017). Além disso, visa-se sensibilizar tanto profissionais quanto estudantes de odontologia para os impactos emocionais que suas falas e atitudes podem provocar, estimulando uma postura mais empática e acolhedora no exercício da profissão (De Oliveira et al., 2025).

Outro objetivo importante é a criação de materiais didáticos acessíveis que facilitem a compreensão de informações relacionadas à saúde bucal, especialmente para pacientes com menor escolaridade ou dificuldade de leitura. Para tanto, busca-se estimular o uso de recursos

visuais e audiovisuais como ferramentas de apoio ao atendimento, tornando o processo de comunicação mais inclusivo, claro e efetivo (Laluce et al., 2024).

4. METODOLOGIA

Este projeto será conduzido como uma ação de extensão universitária, integrando ensino, pesquisa e impacto social, de modo a beneficiar simultaneamente pacientes, profissionais e estudantes de odontologia (De Sá et al., 2022). As atividades serão realizadas em diferentes cenários de forma a alcançar um público heterogêneo e proporcionar uma experiência de aprendizado rica e contextualizada.

O eixo central do projeto será a realização de oficinas presenciais voltadas para a promoção da comunicação humanizada no atendimento odontológico. Essas oficinas combinarão diferentes estratégias metodológicas:

- Momentos de diálogo e troca de experiências, nos quais os participantes poderão compartilhar vivências, dificuldades e soluções encontradas no cotidiano, favorecendo uma reflexão crítica coletiva. (De Oliveira, 2017)
- Apresentação de materiais acessíveis, especialmente elaborados para facilitar a compreensão de pacientes com baixo nível de alfabetização ou dificuldades de leitura, promovendo inclusão e equidade (Laluce et al., 2024).
- Criação de jogos educativos

Com o intuito de potencializar o alcance das oficinas, serão desenvolvidos materiais didáticos adaptados a diferentes perfis de público, incluindo cartilhas ilustradas, áudios explicativos, vídeos curtos e jogos educativos em impressão 3D, de modo a oferecer alternativas diversificadas de aprendizado.

O projeto também prevê a realização de treinamentos específicos para acadêmicos de odontologia, organizados em três eixos complementares:

1. Psicologia da comunicação no atendimento odontológico, enfatizando o papel do vínculo e da empatia na construção de uma relação terapêutica de confiança (Góis et al., 2010);

2. Impacto das palavras na percepção do tratamento, destacando como escolhas linguísticas podem influenciar a experiência do paciente, seja reforçando sua confiança ou agravando sua ansiedade (De Oliveira et al., 2025);
3. Técnicas de comunicação acessível e acolhedora, com o objetivo de oferecer ferramentas práticas para aprimorar a escuta ativa, a clareza de explicação e o diálogo resolutivo entre profissional e paciente.

Ao articular atividades práticas, reflexões coletivas e produção de recursos pedagógicos, esta metodologia busca promover mudanças efetivas na forma como a comunicação é conduzida no ambiente odontológico, reduzindo barreiras emocionais e fortalecendo o compromisso com um cuidado mais humano e inclusivo.

REFERÊNCIAS:

- ARMFIELD, J. M. O que vai, volta: revisitando o hipotético ciclo vicioso de medo e evitação odontológica. *Community Dent Oral Epidemiol*, v. 41, p. 279-287, 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/>
- ARMFIELD, J. M.; HEATON, L. J. Management of fear and anxiety in the dental clinic: a review. *Aust Dent J.*, v. 58, n. 4, p. 390-407; quiz 531, 2013. doi: 10.1111/adj.12118. PMID: 24320894.
- DE OLIVEIRA, Rosângela Ap Pereira et al. A importância da humanização no atendimento odontológico: uma perspectiva ética e relacional. *Revista Novos Desafios*, v. 5, n. 1, p. 113-121, 2025.
- DE SÁ, Maria Aparecida Munin; MONICI, Sandra Cristina Borges; CONCEIÇÃO, Márcio Magera. A importância do projeto de extensão e o impacto que ele tem no processo formativo dos estudantes universitários. *Revista Científica ACERTTE*, v. 2, n. 3, p. e2365-e2365, 2022.
- GÓES, Máira Pê Soares de et al. Ansiedade, medo e sinais vitais dos pacientes infantis. *Odontologia Clínico-Científica (Online)*, v. 9, n. 1, p. 39-44, 2010.
- GRISOLIA, B. M.; DOS SANTOS, A. P. P.; DHYPPOLITO, I. M.; BUCHANAN, H.; HILL, K.; OLIVEIRA, B. H. Prevalence of dental anxiety in children and adolescents globally: a systematic review with meta-analyses. *Int J Paediatr Dent.*, v. 31, n. 2, p. 168-183, 2021. doi: 10.1111/ipd.12712.
- HIMIDA, T.; NANJAPPA, S.; YUAN, S.; FREEMAN, R. Dental students' perceptions of learning communication skills in a forum theatre-style teaching session on breaking bad news. *Eur J Dent Educ.*, v. 23, n. 2, p. 95-100, 2019. doi: 10.1111/eje.12407.
- KARGER, H. Why are people afraid of the dentist? Observations. *Medical Principles and Practice*, v. 23, n. 4, p. 295-297. Disponível em:

<https://karger.com/mpp/article/23/4/295/202939/Why-Are-People-Afraid-of-the-Dentist-Observations>

LALUCE, Sophie Oliveira et al. The influence of playful clothing during dental care with autistic children (ASD). *Research, Society and Development*, v. 13, n. 7, p. e2413746247-e2413746247, 2024.

LIDDELL, A.; LOCKER, D. Changes in levels of dental anxiety as a function of dental experience. *Behav Modif.*, v. 24, n. 1, p. 57-68, 2000. doi: 10.1177/0145445500241003.

OLIVEIRA, M. A.; VALE, M. P.; BENDO, C. B.; PAIVA, S. M.; SERRA-NEGRA, J. M. Influence of negative dental experiences in childhood on the development of dental fear in adulthood: a case-control study. *J Oral Rehabil.*, v. 44, n. 6, p. 434-441, 2017. doi: 10.1111/joor.12513.

POSSOBON, R. F.; CARRASCOZA, K. C.; MORAES, A. B. A.; COSTA JR, Á. L. O tratamento odontológico como gerador de ansiedade. *Psicologia em Estudo*, v. 12, n. 3, p. 609-616, 2007. DOI:10.1590/S1413-73722007000300018.