

**Андрій Вікторович Плеханов,**

кандидат психологічних наук, доцент кафедри особистої безпеки  
Національної академії Державної прикордонної служби України  
імені Богдана Хмельницького, м. Хмельницький

## **КОНФЛІКТ ТА ЙОГО ВПЛИВ НА ПРОФЕСІЙНУ ДІЯЛЬНІСТЬ ОСОБОВОГО СКЛАДУ ДЕРЖАВНОЇ ПРИКОРДОННОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ**

*В статті автор розглядає конфлікт, як завдання, яке повинно бути вирішене шляхом визначення причини конфлікту, а потім – застосуванням відповідної техніки вирішення конфліктних проблем. Наприклад, метод творчої візуалізації може бути використаний для аналізу причин конфлікту; метод мозкового штурму може бути корисний при виборі альтернатив; метод автоматичного запису може бути використаний для з'ясування власних реакцій на ті чи інші можливості; метод уявного представлення може допомогти запитати самого себе й одержати від внутрішнього голосу пораду у відношенні вибору.*

**Ключові слова:** Державна прикордонна служба України, конфлікт, метод, проблема, аналіз, творча візуалізація.

**Постановка проблеми у загальному вигляді.** В земній атмосфері у відповідних пропорціях містяться елементи, необхідні для життя і нормального функціонування організмів. Ці елементи оточують нас і проникають усередину кожного організму. Подібну роль у соціальному житті людей відіграють міжособистісні відносини чи недолік надлишку окремих елементів атмосфери міжособистісного спілкування ускладнює, а часом унеможлиблює нормальну, що приносить почуття задоволення життям. Атмосферу міжособистісних відносин створюють самі люди. Своїми вчинками вони можуть забруднити цю атмосферу, порушити оптимальну пропорцію складових її елементів. Але люди ж можуть змінити її так, щоб встановився клімат, що сприятиме особистісному розвитку і рівноправному існуванню цілих співтовариств.

Використання чорно-білих категорій добра і зла для пояснення складних явищ заважає (а часом унеможлиблює) зрозуміти, що ж насправді відбувається

між людьми. Такий спосіб мислення за допомогою оцінок штовхає на пошук винних у лихах і невдачах, а потім і сувору розправу над ними.

Конфлікти завжди існували, існують і будуть існувати, вони є невід'ємною частиною людських взаємин. Можливість виникнення конфліктів існує у всіх сферах. Конфлікти народжуються на ґрунті щоденних розбіжностей у поглядах, розбіжностях і протиборстві різних думок, нестатків, спонукань, бажань, стилів життя, надій, інтересів і особистих відмінностей. Вони являють собою ескалацію щоденного суперництва і протистояння в сфері принципових чи емоційно обумовлених зіткнень, що порушують особистісний чи міжособистісний спокій.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано вирішення даної проблеми та на які опирається автор.** У сучасній вітчизняній та закордонній науковій літературі, що присвячена діям в умовах підвищеного ризику приділяється багато уваги факторам, що впливають на ефективність службової діяльності та складовим системи забезпечення безпеки правоохоронця [1; 2; 3]. При цьому на сучасному етапі вивчення досвіду дій правоохоронних органів на південному сході України дослідженню конфлікту приділяється недостатньо уваги.

Метою статті є пошук можливості конструктивного й успішного вирішення конфлікту. У відповідності з цим вирішення проблеми полягає в тому, щоб визначити конфлікт, як завдання, яке повинно бути вирішене шляхом визначення причини конфлікту, а потім – застосуванням відповідної техніки вирішення конфліктних проблем. Наприклад, метод творчої візуалізації може бути використаний для аналізу причин конфлікту; метод мозкового штурму може бути корисний при виборі альтернатив; метод автоматичного запису може бути використаний для з'ясування власних реакцій на ті чи інші можливості; метод уявного представлення може допомогти запитати самого себе й одержати від внутрішнього голосу пораду у відношенні вибору.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Методами контролю конфліктної ситуації в тій чи іншій мірі може опанувати кожний. Вони

допоможуть вирішити проблему практично будь-якого типу: внутрішній конфлікт чи з оточуючими людьми. Процес в цілому починається з розгляду конфліктів і визначення їх. Потім необхідно розглянути причини конфліктів. Наприклад, деякі конфлікти викликані обставинами; деякі пов'язані з особливостями залучення в них людей; інші можуть бути обумовлені повторюваною формою чи поведження відносин, що може лягти в основу конфліктної ситуації.

Корисно мати уявлення про деякі загальні причини конфліктів між людьми, що є результатом недостатнього спілкування; розходження в планах, інтересах і оцінках; протистояння в групових конфліктних ситуаціях; невірних припущень у відносинах або діях; відсутності співчуття до нестатків і бажань інших людей і т. ін.

Після виявлення прихованих причин і джерел конфлікту наступним кроком є корекція проблеми шляхом минаючої реакції. Наприклад, якщо конфлікт викликаний недостатнім спілкуванням чи його відсутністю, очевидна реакція полягає в пошуку шляхів налагодження спілкування. Якщо конфлікт пов'язаний з розходженням у життєвих планах, реакція буде полягати в одному з компромісів, вироблених у результаті переговорів і пошуку рішень, при яких у вигравшій залишається кожен учасник конфлікту. Якщо ж перешкодою є власні страхи і нерішучість, то вирішення полягає у виробленні методів подолання цих перешкод на шляху.

В науковій літературі немає єдиного загальновизнаного поняття «конфлікт», але більшість учених використовують визначення, відповідно до якого конфлікт розуміється як сутичка, викликана протиріччям установок, цілей і засобів дії стосовно конкретного предмета або ситуації, розходженням думок і оцінок щодо тих або інших явищ, подій, поведінки.

Підґрунтям конфлікту завжди є проблемна ситуація, яка містить у собі або протилежні позиції (інтереси) сторін, або протилежні цілі чи засоби їхнього досягнення. Для того, щоб конфлікт почав розвиватися, необхідний інцидент, тобто ситуація, коли одна з сторін починає діяти на шкоду іншій. Якщо

протилежна сторона починає відповідати тим самим, конфлікт із потенційного перетворюється на актуальний (реальний). Далі конфлікт може розвиватися як конструктивний (стабілізуючий) чи деструктивний; прямий чи опосередкований.

Конфлікти – це явища дуже складні і часом важко керовані. У цьому зв'язку немає можливості запропонувати універсальну методикау їхнього вирішення. У кожному окремому випадку вона визначається причинами виникнення розбіжностей і протиріч, напруженістю обстановки, психічним станом противних сторін, моральною обстановкою в колективі. Відзначене не виключає необхідності глибокого вивчення проблеми психологічних конфліктів, властивої діяльності особового складу Державної прикордонної служби України (далі – ДПСУ), тому що правильне вирішення конфліктних ситуацій сприяє поліпшенню всієї діяльності підрозділів правоохоронних органів, становленню фахової майстерності їхніх прикордонників.

Конфліктні ситуації, що виникають у підрозділах ДПСУ, можна умовно розділити на:

- а) внутрішні – між начальником і підлеглим, між прикордонниками – колегами;
- б) зовнішні – між військовослужбовцем та працівником ДПСУ і громадянами, між особовим складом Державної прикордонної служби України і представниками влади, інших правоохоронних структур, представниками господарських і громадських організацій.

Конфліктні ситуації в діяльності підрозділів можна розділити на дві групи:

- 1) природні;
- 2) штучні.

Під час виконання службових обов'язків по охороні державного кордону України, суспільного порядку і боротьбі зі злочинністю виникають штучні конфлікти, оскільки особи, що вчинили правопорушення, у багатьох випадках протидіють військовослужбовцям або працівникам ДПСУ у встановленні

істини, намагаються ухилитися від відповідальності або зменшити її, використовуючи для цього найрізноманітніші прийоми, у тому числі й психологічний вплив на особовий склад ДПСУ.

До створення штучних конфліктних ситуацій нерідко вдаються правопорушники (злочинці) в момент затримання. Вони провокують громадян призовами закликами на допомогу, симуляцією припадку і т. д. Громадяни заступаються за них, тим самим відволікаючи увагу прикордонників і даючи правопорушнику (злочинцю) можливість сховатися. Отже, для ліквідації конфліктів, створюваних правопорушником, важливо правильно вибрати час, місце і засіб затримання, а також враховувати особистість затримуваного. У даному випадку прикордоннику варто представитися і пояснити причину зупинення або затримання.

Сама специфіка діяльності Державної прикордонної служби України визначає наявність різноманітних конфліктних ситуацій. Причиною конфлікту можуть бути й обставини психологічного характеру. Так, підозрювана у вчиненні тяжкого злочину особа, відразу ж визначивши своє негативне відношення до оперативного співробітника, не може вже відмовитися від нього, наполягаючи на своїх показаннях навіть у тому випадку, коли вони знаходяться в явному протиріччі з іншими доказами.

Владність повноважень, якими наділені військовослужбовці та працівники ДПСУ, необхідність застосування примусового заходу з метою ефективної боротьби у сфері протидії транскордонній (транснаціональній) злочинності, зокрема, контрабанді зброї, вибухових та радіоактивних речовин, інших засобів терору; наркотрафіку; економічній контрабанді; незаконній міграції; торгівлі людьми та іншим соціально небезпечним злочинам; специфічні ризики, що виявилися останнім часом, інші антагоністичні умови діяльності Державної прикордонної служби України є основними джерелами так званої «природної» конфліктної ситуації, що має місце в діяльності більшості прикордонників.

Таким чином, уся діяльність підрозділів ДПСУ перманентно відбувається у конфліктах, що зобов'язує прикордонників добре розбиратися в сутності цих психічних і моральних явищ. Знання можливих причин виникнення сутичок, механізму розвитку і засобів попередження або ліквідації їх дозволить визначити найбільш оптимальну лінію поведінки на шляху досягнення наміченої цілі.

Військовослужбовцям та працівникам Державної прикордонної служби України випадає брати участь у різноманітних за своїми характеристиками, конфліктних ситуаціях, основні з яких можна поділити у залежності від того, у якій сфері фахової діяльності прикордонників вони виникають. Розрізняють конфлікти, пов'язані з:

- а) діями по припиненню \ розкриттю правопорушень (злочинів);
- б) процесом проведення попереджувальної роботи.

Конфліктні ситуації в діяльності по припиненню \ розкриттю правопорушень (злочинів) нерідко характеризуються великою емоційною напругою, значною часовою тривалістю, широким діапазоном можливих наслідків конфлікту, необхідністю суворого дотримання закону.

Виходячи із зазначених характеристик ці ситуації, як правило, відрізняються від тих конфліктних ситуацій, що виникають при здійсненні профілактичних дій, що розгортаються протягом досить тривалого часу й у менш напруженій обстановці. Відмічені розходження виступають у ролі чинників, що роблять певний вплив на форму і процес взаємодії в конфлікті.

Істотну допомогу особовому складу ДПСУ у сфері протидії транскордонній (транснаціональній) злочинності, зокрема, контрабанді зброї, вибухових та радіоактивних речовин, інших засобів терору; наркотрафіку; економічній контрабанді; незаконній міграції; торгівлі людьми та іншим соціально небезпечним злочинам; специфічні ризики, що виявилися останнім часом на державному кордоні, можуть надати громадські організації, у яких така діяльність не є основною. Мова може йти про організації жінок, ветеранів війни і праці, молоді, воїнів-інтернаціоналістів, автолюбителів тощо. Всі вони,

здійснюючи свою основну діяльність, можуть ефективно виконувати ряд серйозних профілактичних заходів, насамперед пропогандисько-просвітницького характеру. Наприклад, організації воїнів-інтернаціоналістів – прийняти участь у створенні суспільних формувань по охороні громадського порядку і державного кордону у порядку, встановленому законами, що регулюють оперативно-розшукову діяльність та участь громадян в охороні державного кордону України, а культосвітні організації – практикувати видання брошур, посібників з правової тематики. Взаємодія Державної прикордонної служби України з ними можуть організовуватися в декількох напрямках, виходячи з реальної оперативної обстановки й активності громадських організацій.

Особливу увагу з метою запобігання конфліктним ситуаціям, Державна прикордонна служба України повинна приділяти зв'язкам із населенням. Такі зв'язки повинні здійснюватися через систематичні звіти прикордонників у трудових колективах за місцем роботи або місцем проживання, шляхом інформування населення про діяльність Державної прикордонної служби України за допомогою засобів масової інформації, шляхом підтримки ділових відносин з громадськими організаціями, органами влади і місцевого самоврядування.

Вивчення й аналіз публікацій, що мають відношення до Державної прикордонної служби України, є початковим етапом її взаємодії із засобами масової інформації. З урахуванням реальної ситуації, що склалася в даний час на ринку преси, бажано не обмежуватися вивченням і аналізом публікацій у центральних і місцевих газетах, а також у тих центральних часописах, що освітлюють широкий спектр суспільно-політичних і соціально-економічних проблем, тому що саме на ці видання орієнтується більшість читачів. Нормою в роботі ДПСУ повинні стати регулярні зустрічі з представниками преси (прес-конференції і брифінги), оскільки безпосереднє спілкування керівників органів Державної прикордонної служби України із великою кількістю журналістів підвищує рівень переконливості і дохідливості інформації, дозволяє

уточнювати і доповнювати її в разі потреби, практично виключає можливість перекручування даних. Прес-конференції, як правило, проводяться з питань, що викликають широкий суспільний резонанс, тому їхня тематика повина бути точно окреслена, а питання розподілені серед учасників, які представляють Державну прикордонну службу України.

Основними причинами конфліктних ситуацій у підрозділах ДПСУ є:

хиби в організації служби, обумовлені специфікою діяльності ДПСУ, що полягає в її неритмічності, високому ступені відповідальності, в постійному перевантаженні, непевності в компетенціях і функціональних обов'язках, витратах морального і матеріального стимулювання прикордонників;

недосконалість керування, тобто невміння розставити людей відповідно до їхньої кваліфікації і психологічних особливостей, зайве адміністрування з боку керівництва;

причини, пов'язані з міжособистісними відношеннями в колективі, між встигаючими і відстаючими прикордонниками, між молодими прикордонниками і прикордонниками старшого віку, психологічна несумісність людей, недостатня вихованість, слабка підготовленість прикордонника до виконання своїх функціональних обов'язків, психологічний і емоційний бар'єр між тими, хто спілкується.

Як відомо, постійний дефіцит часу є специфічною рисою для діяльності Державної прикордонної служби України. Те, що в інших видах діяльності є властивим лише «аварійним ситуаціям», вважається звичайним у діяльності прикордонника. І при цьому необхідно, щоб його дії відповідали вимогам закону за будь-яких обставин. Для дисциплінованого, високоморального і професійно досвідченого прикордонника це – звичайна повсякденна діяльність, що потребує постійної внутрішньої готовності до кваліфікованого виконання поставлених перед ним завдань. Тому для такого прикордонника неприйнятні поспішність, квапливість, непрофесіоналізм і недобросовісність інших прикордонників, що призводять до неправильних рішень і дій, що породжують серйозні помилки, які в свою чергу спричиняють порушення законності і



тактичних прийомів, але цілком виправдані в колективі зі сформованими негативними традиціями. Звідси і виникає внутрішній конфлікт, що полягає, як правило, у протиріччі між особистими інтересами і запитами, коли в умовах безкарності конкретних носіїв визначених негативних соціально-психологічних явищ, дисциплінований прикордонник змушений діяти відповідно до встановлених правил, несучи моральні і психологічні втрати. Прикордонник, що характеризується високою суспільною активністю, розвинутими соціально-позитивними інтересами, такий конфлікт переживає особливо гостро, а це спричиняє зниження рівня службової діяльності, негативно впливає на становлення його фахової майстерності. «У такому випадку – пише А. Мурзак, – конфлікт – це сутичка протилежно спрямованих несумісних між собою особистостей, їхніх ідей, інтересів, потреб, рівнів домагань, що пов'язано із гострими емоційними переживаннями». Причиною конфліктних ситуацій можуть бути також хиби, що полягають у нечіткому уявленні прикордонниками своїх функціональних обов'язків. Нерідко занадто великий перелік обов'язків, необхідність якнайшвидшого вирішення найрізноманітніших завдань, що стоять перед підрозділом, сприяють сутичці різноманітних точок зору керівника, а також прикордонників при виконанні їхніх обов'язків і служать причиною виникнення конфлікту. Зрозуміло, ці хиби не завжди породжують різкі загострення відношень між прикордонником і начальником. У багатьох випадках їхнє поведження контролюється відповідно до Дисциплінарного статуту, наказами, інструкціями, етичними нормами, але це не означає, що такого роду конфлікти цілком відсутні.

Нерідко причиною конфліктних ситуацій може стати матеріальний чинник. У прикордонника виникає протиріччя між самооцінкою часу і праці й одержуваною за це матеріальною винагородою. Такого роду конфлікт, як правило, обмежує ініціативу, стримує ретельність у службі. Існуюча система оплати праці в залежності від займаної посади, а не по конкретних результатах праці призводить до «зрівнялівки» як в оцінці результатів служби старанного

прикордонника, так і прикордонника, що не виявляє особливої ретельності в роботі, а «сумлінно» відбуває свій робочий час.

Причиною виникнення конфліктних ситуацій у колективі може бути і неправильна практика застосування системи заохочення і покарання. У цих випадках приводом для виникнення протиріч стають не тільки розбіжності в рівнях самооцінки, але і психологічні умови застосування офіційної оцінки.

У деяких випадках причина виникнення конфлікту (нетактовне зауваження, образливий відгук про роботу з боку керівника або підлеглого) залишається непоміченою однією з сторін. Не завжди, звичайно, можна порозумітися з людиною, чії манери або поведінка дратують, але вплинути на нього непрямым способом усе ж можливо.

Конфлікт може виникнути й у зв'язку з психологічним бар'єром, що виник між тими, що спілкуються. Поняття психологічного бар'єру вживається для позначення тих складнощів у спілкуванні людей, що пов'язані з особливостями їхньої психологічної структури, психологічного настрою, які консервують схований потенціал їхньої активності. Специфіка діяльності Державної прикордонної служби України така, що прикордонник змушений тривалий час знаходитися в стані психологічної напруги, внутрішньої зібраності, службової замкнутості. Якщо його психофізичні дані не відповідають вимогам професії, то він частіше інших відчуває пригніченість, крайній ступінь збудження, що нерідко позбавляє людину можливості зрозуміти й осмислити сутність того, що відбувається і відповідно реагувати на це. Така ситуація створює сприятливі умови для виникнення психологічного емоційного бар'єру. На відміну від психологічних конфліктів, викликаних психологічним бар'єром, вони проходять, як правило, дуже швидко. У діяльності окремих підрозділів бувають конфліктні ситуації, що різко дезорганізують систему і перешкоджають керуванню. Це так звана психологічна несумісність, що є тривалим станом і виражається в тому, що окремі прикордонники відчувають один до одного нічим, здавалося б, не пояснену антипатію і ворожість. Причиною психологічної несумісності

можуть бути індивідуально-психологічні властивості, особливості того або іншого прикордонника: нездатність у критичних ситуаціях зрозуміти один одного, «асинхронність» психомоторних реакцій, розходження в увазі, мисленні, вроджені і набуті властивості особистості, що перешкоджають спільній діяльності. У зв'язку з цим відповідність змісту діяльності прикордонника, його кваліфікації й індивідуально-психологічних особливостей має винятково важливе значення при запобіганні конфліктних ситуацій, що виникли в діяльності прикордонників.

І, нарешті, за соціальними результатами конфлікти можуть бути позитивно і негативно спрямованими. Позитивно спрямований конфлікт являє собою сутичку головних думок у рамках співробітництва, об'єднаних загальною метою. Ситуація позитивно спрямованого конфлікту нерідко трапляється між оперативниками, зайнятими в розкритті правопорушення (злочину), коли виникають розбіжності по окремих деталях справи, версіях, але кінцева мета для усіх загальна – успішне припинення / розкриття правопорушення (злочину). До негативно спрямованих конфліктів, відповідно, варто віднести такі ситуації протиборства, що не переслідують соціально корисних цілей. З порушником, що засів в скритому помешканні або, наприклад, вбивством злочинцем декількох незнайомих йому осіб. Проте ці конфлікти з деяким переважанням предметної діяльності складають невеличку кількість щодо маси конфліктів.

**Висновки.** Неадекватне сприйняття умов життя, праці, недоброзичлива експресія, ущипливість і багато інших негативних (суб'єктивних) чинників впливають на формування деструктивного спілкування. Яскраво характеризує учасників конфлікту їхній емоційний стан, взаємна нестриманість, і зараження один одного негативними емоціями. Водночас у якості позитивних емоційних для погашення компонентів конфлікту можуть з'явитися обопільна емоційна стриманість, співпереживання, почуття обов'язку, товариства, позитивні правові почуття, що сприяють правильній емоційній оцінці протидії, що має місце, утримують учасників протиборства від «розпалу» пристрастей,

знижують напруженість стресових станів. У ситуації психологічного «вибуху» можуть бути розкриті і переборені негативні мотиви діяльності особового складу Державної прикордонної служби України, а також визначено початок зміни особистого відношення до служби. Важливою особливістю діяльності Державної прикордонної служби України, яка охороняє державний кордон України, громадський порядок і бореться із транскордонною злочинністю, є суперечливий конфліктний характер їхнього функціонування в сфері правопорядку. Успіхи або невдачі у вирішенні гострих конфліктних ситуацій в Державній прикордонній службі України позначаються на мікрокліматі і в окремих підрозділах, і на взаємовідносинах конкретних прикордонників.

**Перспективи подальших розвідок у даному напрямі.** Вивчення причин конфлікту, його генези, форм та способів вирішення, а, головне, попередження дозволить визначити доцільні напрямки у професійній підготовці керівного складу та персоналу ДПСУ. Наприклад, метод творчої візуалізації може бути використаний для аналізу причин конфлікту; метод мозкового штурму може бути корисний при виборі альтернатив; метод автоматичного запису може бути використаний для з'ясування власних реакцій на ті чи інші можливості; метод уявного представлення може допомогти запитати самого себе й одержати від внутрішнього голосу пораду у відношенні вибору.

### **Список використаної літератури**

1. Делікатний, С. К. Психолого-педагогічні питання вирішення конфліктів у колективах працівників ОВС. Конфлікти в суспільстві. Діагностика, профілактика / Тези Третьої Міжнародної конференції. – Київ-Чернівці, 1995. – С. 12.
2. Делікатный, С. К. Основы профессиональной и психологической подготовки сотрудников личной охраны [Половникова Ж. Ю., Прыгунов П. Я.] – К. : 1998. – 380 с.
3. Джигирей, В. С. Безпека життєдіяльності. [Жидецький В. В.] – Львів: Афіша. 1999.

4. Ибрагимов, М. М. Профессиональная этика и этическая культура сотрудника органов внутренних дел: Учеб. пособие [Куличенко В. В., Стадин В. Г.] – К. : НИ и РИО Киевской высш. шк. МВД, 1990. –114 с.

5. Ішмуратоф, А. Т. Конфлікт і згода: Основи когнітивної теорії конфліктів. К. : Наукова думка. 1996. – 190 с.

6. Кодекс поведения должностных лиц по поддержанию правопорядка. Принят на 34 сессии Генеральной Ассамблеи ООН 17 декабря 1979 г. в г. Нью-Йорке // Советская юстиция. – 1991. – № 17. – С. 22-24.

*Рецензент – кандидат психологічних наук Тробюк В. І.*

Стаття надійшла до редакції 29.10.2015

***Плеханов А. В. Конфликт и его влияние на профессиональную деятельность личного состава Государственной пограничной службы Украины***

*В статье автор рассматривает конфликт, как задание, которое должно быть решено путем определения причины конфликта, а потом - применением соответствующей техники решения конфликтных проблем. Например, метод творческой визуализации может быть использован для анализа причин конфликта; метод мозгового штурма может быть полезен при выборе альтернатив; метод автоматической записи может быть использован для выяснения собственных реакций на те или другие возможности; метод мнимого представления может помочь спросить самого себя и получить от внутреннего голоса совет в отношении выбора.*

***Ключевые слова:*** Государственная пограничная служба Украины, конфликт, метод, проблема, анализ, творческая визуализация.

***Plehanov A. V. Conflict and its influence on the professional activity of the personnel of the state border guard service of Ukraine***

*The conflict in the article is considered as a task, which has to be solved by the way of defining the cause of the conflict, and then using the respective technique of the conflict problems resolution. For example, the method of creative visualization can be used for the conflict causes analysis; the method of brain storm can be useful when choosing alternatives; the method of automatic recording can be used for clarification of own reactions to possible opportunities; the method of the imagined representation can help to ask oneself and get a response from an inner voice concerning a choice.*

*Conflict situations which emerge in the units of the State Border Guard Service of Ukraine can be conditionally divided into:*

*a) internal - between a chief and a subordinate, between border guards - colleagues;*

*b) external - between the serviceman and the employee of the State Border Guard Service of Ukraine and citizens, between the personnel of the State Border Guard Service of Ukraine and authorities, other law-enforcement structures, representatives of economic and public organizations.*

*Authority of the servicemen and the employees of the State Border Guard Service of Ukraine, the need of application of a coercive measure for the purpose of effective fight in the sphere of counteraction to cross-border (transnational) crime, arms trafficking, explosive and radioactive materials, other means of terror; drugs trafficking; economic smuggling; illegal migration; human trafficking and other socially dangerous crimes; specific risks which appeared recently, other antagonistic conditions of activity of the State Border Guard Service of Ukraine are the main sources of so called "natural" conflict situation, which influences the activity of most of border guards.*

*Thus, all the activities of units of the State Border Guard Service of Ukraine permanently happens under conditions of conflict, which obliges border guards to understand well the essence of these mental and moral phenomena. Knowledge of the possible reasons of confrontations emergence, the development mechanism and warning or elimination measures will allow to define the most optimum line of conduct on the way of the planned purpose achieving.*

**Keywords:** *State Border Guard Service of Ukraine, conflict, method, problem, analysis, creative visualization.*